



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión Municipal y Calidad de Servicio en el Centro Integral del  
Adulto Mayor, Distrito Los Olivos, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**  
Salazar Luque, Maria del Carmen (ORCID: 0000-0002-1363-8834)

**ASESOR:**  
Dr. Córdova García Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ  
2021

### **Dedicatoria**

A mis padres: Jorge Salazar que aún me acompaña desde el cielo y Cristina Luque que día a día se encuentra cerca de mi dándome su apoyo.

### **Agradecimiento**

A los maestros de la escuela de posgrado de la UCV que compartieron sus conocimientos en la maestría en Gestión Pública.

A la municipalidad distrital de Los Olivos que brindaron su apoyo en la recolección de información para el desarrollo de la presente investigación.

## Índice

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice	IV
Índice de tablas	V
Resumen	VI
Abstract	VII
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. Resultados	17
V. Discusión	22
VI. Conclusiones	26
VII. Recomendaciones	29
Referencias	30
Anexos	34
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2. Operacionalización de variables	
Anexo 5. Certificados de validación de instrumentos	
Anexo 6. Bases de datos para la confiabilidad	

- Anexo 7. Prueba de confiabilidad
- Anexo 8. Base de datos general
- Anexo 9. Prueba de hipótesis
- Anexo 10. Carta de presentación institucional
- Anexo 11. Carta de aceptación institucional
- Anexo 12. Reporte del turnitin

### **Índice de tablas**

	Pág.
Tabla 1 Resultados de opinión de Expertos	15
Tabla 2 Fiabilidad de las variables	15
Tabla 3 Frecuencias descriptivas de la Variable: Gestión Municipal y sus dimensiones	17
Tabla 4 Frecuencias descriptivas de la Variable: Calidad del servicio y sus dimensiones	17
Tabla 5 Cálculo de la relación entre la variable gestión municipal y calidad del servicio	18
Tabla 6 Cálculo de la relación entre la variable gestión municipal y la dimensión tangibilidad	19
Tabla 7 Cálculo de la relación entre la variable gestión municipal y la dimensión fiabilidad	19
Tabla 8 Cálculo de la relación entre la variable gestión municipal y la dimensión capacidad de respuesta	20
Tabla 9 Cálculo de la relación entre la variable gestión municipal y la dimensión seguridad	21
Tabla 10 Cálculo de la relación entre la variable gestión municipal y la dimensión empatía	21

## Resumen

Se tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio brindada en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos en el 2021. Se basó en el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, el diseño fue no experimental, su alcance fue transversal, descriptivo y correlacional. Su población fue 156 adultos mayores del Asentamiento Humano Laura Caller beneficiarios del Centro Integral del Adulto Mayor (CIAM) del distrito de Los Olivos. Su muestra fue 112 adultos mayores.

Se determinó la relación entre la gestión municipal y calidad del servicio brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos obteniéndose el valor del coeficiente de Rho Spearman es 0,928, siendo la correlación muy alta, su valor de significancia de 0,000 <0,05. Es prescindible el eficiente y eficaz manejo de la gestión municipal en diferentes niveles: estratégico busca cumplir las metas, operativo aplicando las actividades en el tiempo y espacio previsto, económico manejar el balance de ingresos y gastos, social la participación ciudadana. Lo más importante en la calidad del servicio ha sido la eficiencia del capital humano. Lo más difícil fue la distribución de los recursos económicos y la escasa participación social.

**Palabras clave:** gestión municipal, calidad del servicio, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## **Abstract**

The objective was to determine the relationship between municipal management and the quality of the service provided in the Integral Center for the Elderly of the Los Olivos district in 2021. It was based on the quantitative approach, the type of research was basic, the design was non-experimental, its scope was cross-sectional, descriptive and correlational. Its population was 156 older adults from the Laura Caller Human Settlement, beneficiaries of the Centro Integral del Adult Mayor (CIAM) of the Los Olivos district. Their sample was 112 older adults.

The relationship between municipal management and quality of service provided in the CIAM of the Los Olivos district was determined, obtaining the value of the Rho Spearman coefficient is 0.928, the correlation being very high, its significance value of  $0.000 < 0.05$ . The efficient and effective management of municipal management at different levels is essential: strategic seeks to meet the goals, operational by applying the activities in the time and space provided, economic to manage the balance of income and expenses, social citizen participation. The most important thing in the quality of the service has been the efficiency of human capital. The most difficult was the distribution of economic resources and low social participation.

**Keywords:** municipal management, service quality, tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En Latinoamérica y El Caribe durante el año 2019, a través de la Federación Iberoamericana de Asociaciones de Personas Adultas Mayores (FIAPAM) los habitantes estaban envejeciendo de forma acelerada, el 11% tiene una edad mayor de 60 años, para el año 2030 existirá el 17% de habitantes adultos de 60 años a mas, y en el año 2050 dos de cada ocho personas serán mayores de 60 años de edad (FIAPAM, 2019). Para disminuir la brecha de desigualdades y se impulse el desarrollo de las políticas públicas que beneficien al grupo poblacional, cada nación ha ido implementando programas sociales en beneficio al adulto mayor donde se trabajen integralmente con los gobiernos sub-nacionales, municipales o locales con la finalidad de generar espacios saludables e integradores que busquen brindar el bienestar común (PNUD, AARP. y Help. Age International, 2019).

A partir de lo expuesto la gestión municipal o gestión local, a nivel internacional ha presentado dificultades en relación a la calidad del servicio brindado a sus ciudadanos, una de ellas se evidencia en el pésimo control financiero y el incumplimiento de metas de los programas sociales. Tal es el caso de Costa Rica la gestión local presenta diferentes dificultades en el desarrollo de los programas en beneficio al adulto mayor, carecen de un enfoque orientado al servicio, sus servidores públicos perciben la realidad de forma diferente que su ciudadanía, sistema administrativo sin control y desorganizado, inexistencia del presupuesto participativo y mal manejo de herramientas de planificación. En cuanto a la calidad del servicio, existe una escasa credibilidad por parte de la población en cuanto a los servicios estatales que ofrecen los municipios en beneficio al adulto mayor, solo es visto a nivel salud, visualizándose un nivel bajo de satisfacción por los servicios brindados.

En el caso de Chile, el gobierno tomó acciones articuladas de financiamiento entre el estado central y los municipios o comunas para promover el desarrollo de políticas sociales en favor del adulto mayor, siendo la gestión municipal la clave para el cumplimiento de las políticas sociales para el adulto mayor, sin embargo, ha presentado problemas en la administración financiera en el menor recaudo fiscal y falta de transparencia. En la calidad del servicio la realidad es diferente, el gobierno central destina capital económico a los gobiernos locales, todo influye de acuerdo al manejo



de los recursos económicos, es decir, en la zona donde tienen una efectiva administración financiera, existe un mayor grado de satisfacción de los servicios.

En el Perú acorde a lo señalado en el Acuerdo nacional (2002), dentro de las 35 políticas de estado “Promoción e igualdad de oportunidades sin discriminación”, se creó la Ley N.º 28803 – Ley de las Personas Adultas Mayores, dispuso la creación de los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM) en las municipalidades provinciales y distritales. A nivel nacional (INEI 2017) durante el año 2020 indico que el 12.7% de los habitantes son de 60 años de edad a más, el 39,1% de las familias del país tuvo al menos entre sus integrantes a un adulto mayor de 60 años en adelante. Una de las dificultades de la gestión municipal en su administración pública se basa en el mal uso de los recursos económicos y el incumplimiento de metas, teniendo como consecuencia el retraso e incumplimiento de los programas sociales. En la actualidad existe una coordinación articulada entre el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), sin embargo, no existe financiamiento económico. La calidad del servicio ha presentado debilidades porque no logra satisfacer las necesidades ofertadas en la ejecución del CIAM, por ello existe una falta de confianza y empatía en los servicios brindados desde los gobiernos municipales.

En el distrito de Los Olivos, la gestión municipal ha puesto en práctica diferentes estrategias para satisfacer las demandas de su población, entre ellas la coordinación interinstitucional con el gobierno central a través del MIMP. para la ejecución del programa social de apoyo a los adultos mayores. Pese a los esfuerzos, su gestión fue afectada por la inadecuada distribución de los recursos públicos hacia el programa, generando falta de confianza y seguridad en su población objetivo. Los estudios de la calidad del servicio refleja que las exigencias de su ciudadanía no son totalmente cubiertas, en muchos casos los ciudadanos desconocen de los servicios sociales que brinda la municipalidad, también el contexto social de la pandemia Covid-19 que se vive desde inicios del año 2020 afectó el desarrollo del servicio brindado, enfocándose más a la atención de salud mental y el desarrollo de actividades culturales ambos de forma virtual, por ese motivo, los beneficiarios del programa no desarrollaron un nivel satisfacción hacia los servicios de origen social en relación al CIAM.

Al tratar lo indicado, la presente investigación se planteó lo siguiente: ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio brindada en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos en el 2021?, teniendo los siguientes problemas específicos ¿Qué relación existe entre la gestión municipal con la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos en el 2021?

La investigación según Montes (2014) se justificó porque se basó en fundamentar la importancia del problema planteado, es preciso desarrollar la investigación propuesta referida a la gestión municipal conforme a la percepción sobre la calidad del servicio. La justificación teórica planteó que la gestión municipal cumple un rol muy importante en relación a la calidad del servicio, buscando evaluar los conocimientos que contrastando teorías de la gestión municipal y la calidad del servicio en el cumplimiento de las políticas públicas. La justificación práctica permitió que los resultados ayuden a mejorar y fortalecer las características de la gestión municipal en relación a la calidad del servicio, así se comprobarán las hipótesis planteadas para evaluar los indicadores de cada variable. Como justificación metodológica se realizó un estudio de un enfoque cuantitativo, de nivel básico-descriptivo-correlacional, donde se hizo el uso de cuestionarios que fueron evaluados por expertos de la materia, para que puedan ser empleados por otros investigadores relacionados al tema.

Dentro de este contexto la investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio brindada en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos en el 2021, teniendo los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre la gestión municipal con la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía brindada en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos en el 2021.

Se planteó la siguiente hipótesis: La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos en el 2021; como hipótesis específicas: La gestión municipal se relaciona significativamente con la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía brindada en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos en el 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En el contexto internacional Alarcón, Salvador y Pérez (2020) concluyeron que para poder garantizar lo que es la efectividad de la gestión municipal en la administración pública es necesario estudiar y relacionar las variables e indicadores, cuya finalidad es medir e identificar si se había considerado o no con los objetivos y metas en los planes y programas del estado, por ese motivo, llega al consenso que para evaluar los indicadores de la actividad de la gestión pública es necesario dimensionarlos en gestión operativa, estratégica, económica y social, a partir de lo desarrollado los gobiernos locales podrán enfocarse en las principales prioridades que pueda tener su gestión. Asimismo, sostiene que la dimensión social es un punto clave para formar los criterios de la percepción ciudadana, lo cual, ayudará a mejorar la calidad del servicio público que pueda brindar de acuerdo a las necesidades que plantee su ciudadanía (p. 419).

Desde otro punto de vista Cordero (2018) concluyó que la gestión municipal requiere instrumentos para modernizar la gestión, es importante que sus funcionarios tengan una visión integrada para que puedan difundir y hacer conocer las políticas públicas, con ello se formaría una estructura administrativa capaz, que se preocupe por el desarrollo económico de su sector, donde la ciudadanía y sus organizaciones sean incluidos en los planes locales de tal forma que se fortalezca la identidad de cada actor y se logre una calidad de servicio enfocada en la satisfacción de las necesidades del ciudadano que solicite de su municipio, por eso, la organización municipal debe estar integrada y coordinada permanentemente con todas sus áreas que la conforman, es necesario la elaboración de un programa de fortalecimiento municipal que siempre esté vinculado a los programas federales que el estado desarrolle por medio de sus políticas públicas.

Por otro lado, Forbes (2018) concluyó que para lograr que la gestión municipal brinde una calidad de servicio que satisfaga las necesidades de los ciudadanos, los gobiernos locales requieren implementar una gestión por procesos en un marco de transparencia y rendición de cuentas, donde se priorice brindar servicios públicos de calidad a la comunidad de forma sostenible. Para ello es necesario priorizar la planificación para que se brinde acciones coordinadas y eficientes, donde su

administración, sea ordenada y controlada. Además, tiene que cumplir con los objetivos y metas establecidos en sus planes y programas, otro rasgo que explica en pro de la satisfacción de los ciudadanos, es la calidad del servicio de los sectores públicos, donde indicó que es importante que los municipios adopten las prácticas que garanticen una gestión de calidad dando especial valor a la norma ISO 9001 del sistema de gestión de calidad que ayudará a satisfacer las necesidades e intereses de la comunidad.

Por otro parte Arroyo (2016) sostuvo que todas las municipalidades poseen una realidad muy diferente, además de presentar grandes limitaciones en importantes áreas, sus puntos débiles siempre se encontraron en la organización y la administración, el cual, al ser deficiente generó el descontento en la calidad del servicio de su ciudadanía. Propuso que la gestión municipal tiene tener en cuenta nuevos modelos de gestión que conviertan municipios en organizaciones inteligentes. De ese modo, sus ciudadanos podrán percibir el cambio a través de una calidad de servicio al público eficaz y eficiente que pueda y satisfacer sus necesidades.

También Orellana, Mena, Valdés y Montes (2016) concluyeron que para un transparente, eficiente y eficaz desarrollo de la gestión municipal y una mejora en la calidad de los servicios públicos propusieron que es necesario emprender modificaciones de orden técnico y legal para reforzar la planificación estratégica, participación ciudadana y rendición de cuentas a través de la modernización de la gestión donde los municipios tengan una mayor autonomía financiera y contar con un personal altamente calificado que pueda desarrollar estrategias para el cumplimiento de las políticas públicas planteadas, además de contar con la voluntad política de cumplir con las exigencias solicitadas por el gobierno central y su ciudadanía, con ello se garantizará la calidad en el servicio público que cumpla con las expectativas del ciudadano.

Dentro del contexto nacional en su investigación López (2020) demostró que la gestión municipal y la calidad del servicio tienen una relación muy significativa estadísticamente, por eso concluye que, es necesario que la gestión municipal cumpla con todos sus procesos administrativos para poder llegar a los objetivos, fines y metas que se traza la institución pública, en caso que no cumpla con uno de ellos no logrará

satisfacer las demandas de la población, del mismo modo, no lograra el desarrollo sostenible de la comunidad, por eso es importante tener en cuenta la toma de decisiones de las autoridades locales y los funcionarios que lideran en cada organización interna dentro de los gobiernos municipales.

En cuanto a Polo (2020) y Casalino (2019) concluyeron que los municipios en general deben promover una gestión municipal transparente, esta tiene que ser representada por su modernización, eficiencia y eficacia en sus acciones frente al desarrollo de su población, del tal modo que genere su desarrollo económico y social a través del tiempo, sin afectar las generaciones futuras. Teniendo en cuenta los puntos desarrollados la calidad del servicio prestada por el gobierno municipal podrá recuperar la confianza y credibilidad de su ciudadanía.

Desde otro punto de vista Casiano y Cueva (2020) concluyeron para garantizar la transparencia en la gestión municipal y la calidad del servicio de los gobiernos locales, es necesario que puedan rendir cuentas a su población e impulsar la participación ciudadana en su sector, también en su estudio propuso que los gobiernos municipales actúen bajo la política de modernización del estado para que sus funcionarios y otros servidores públicos pasen por un proceso donde su servicio civil sea meritocrático para que se pueda garantizar la capacidad de liderazgo y sean altamente competentes en su profesión, de ese modo, se podrá dirigir, administrar y planificar sus actividades para que las unifique eficaz y eficiente en la prestación de sus servicios, de ese modo, puedan recobrar la confianza de sus ciudadanos.

En el caso de Saravia y Machaca (2017) señalaron que en pro de reformar la gestión municipal es necesario que todos los municipios se encuentren dentro del programa de incentivos para que pueda aplicar un instrumento que es el presupuesto por resultados, el cual, ha logrado resolver los problemas de calidad del servicio que brinda la municipalidad a sus ciudadanos, teniendo el interés de dar solución a los problemas de interés operacional, financiero y social; donde las instituciones del gobierno central brinda soporte financiero a los gobiernos locales para que cumplan con sus metas ya programadas en sus planes anuales presentados.

Por último, Hurtado y Gonzales (2015) concluyeron que la gestión municipal debe ser manejada en base al proceso de implementación del presupuesto por resultados, porque esta forma parte de uno de los pilares fundamentales de la modernización del estado, donde se debe buscar proteger la disciplina fiscal, para poder optimizar la eficiencia y eficacia en la distribución de los capitales y la calidad del gasto público. Asegurando la eficiencia en las operaciones públicas, de ese modo, se evitará repetir los problemas que tienen constantemente los municipios en materia de su planificación presupuestal y la asignación de recursos. Asimismo, los resultados a través del monitoreo y evaluación que realiza el gobierno central a la gestión municipal, también se verá reflejado en la calidad del servicio público que brinde a su ciudadanía a través de la aceleración de las gestiones y el buen desarrollo de los programas sociales que el municipio impulse.

Dentro de la investigación es importante aclarar teorías y conceptos que estamos tratando como es la gestión municipal y la calidad del servicio. Según Hurtado y Gonzales (2015) la gestión municipal o también llamada gestión administrativa es descrita como: un conjunto de capacidades para planificar, controlar, organizar y direccionar el territorio, sus recursos y personas, así mismo, a una base legal que le permite administrar legalmente sus recursos financieros y operar de acuerdo a sus planes y programa (p. 112). También el Manual de la Gestión Municipal (2020) la gestión municipal o gestión administrativa se le entiende como una labor de cooperación donde se efectúe una eficiente y eficaz organización y dirección de los recursos financieros del municipio cuya intención es mejorar los escenarios sociales, económicos, humanos, físicos y culturales de forma sostenible e inclusiva para su ciudadanía donde no se excluya a ningún sector de su población, logrando así la satisfacción de sus principales necesidades.

Para Alarcón, Salvador y Pérez (2020) los autores definen la gestión municipal como “gestión pública en gobiernos locales”, a su vez, nos indican que la gestión municipal pueda ser estudiada a través de 4 dimensiones fundamentales: gestión operativa, gestión estratégica, gestión económica y gestión social. La gestión estratégica, estudia las posibles soluciones a los problemas identificados para luego preparar soluciones o respuestas a través de planes, programas y proyectos. La

gestión operativa, busca que a través de la suficiencia informativa de la organización funcional para el establecimiento de estrategias que aprueben desarrollos físicos y financieros con lo proyectado e incremente la cantidad de beneficiarios. La gestión económica trata de buscar el balance entre los ingresos y gastos realizados dentro de los planes operacionales teniendo presente los recursos materiales y financieros. Por último, la gestión social, buscan que se incentive la participación de la ciudadanía que formará parte de la solución directa de sus problemas.

Para Kotler y Andreasen (1997) y Cokins (2006) explicaron que la gestión estratégica parte de una estructura tecnológica, organizativa, financiera, presupuestaria, legal y de recursos humanos; está relacionada integralmente con su entorno, donde la toma de decisiones cumple un rol fundamental dentro de los grupos humanos profesionales, cuyo fin es tener una visión racional elaborar líneas estratégicas de control que permitan una óptima administración de los recursos identificando sus fortalezas y debilidades para su accionar en la mejora de los procedimientos para la planificación y la implementación de nuevas decisiones. Con respecto a la gestión operativa Bon (2007) la definió como: un conjunto de procesos y tareas enfocados a la potencialización de la organización interna de una empresa o institución cuya finalidad es actuar bajo sus políticas organizativas y cumplir sus objetivos en base de la mejora continua de las capacidades humanas y tecnológicas que permiten orientar y prevenir cualquier tipo de contrariedad que pueda ocurrir en el periodo de trabajo establecido, a través de este tipo de gestión se puede incrementar el valor publico donde se incrementa la calidad y la cantidad de cualquier servicio o producto desarrollado. La gestión económica para Sandler (1993) y Hatten (1982) ha sido una disciplina que presenta distintos ámbitos en su gestión como la planificación, la organización y la evaluación; el primero es importante porque nos ayuda a tener un itinerario ante cualquier entidad de crédito para anticiparse al futuro préstamo económico siendo previamente primordial la elaboración del presupuesto general; la segunda, está relacionada con la documentación que ayude a tener todo tipo de registro contable y administrativo en orden, para poder hacer seguimiento y control correspondiente; la tercera, ayuda a cotejar lo planificado con lo organizado, logrando así examinar los resultados. Para Box (2005) la gestión social ha estado enfocada

hacia la inclusión social y el desarrollo humano, siendo fundamental actuar siempre de forma conjunta en distintos proyectos, ya que están destinadas en su mayoría en los planes sociales, se caracteriza por desarrollar estrategias y planes de acción social, su costo puede ser financiado por entidades pública, privadas y la sociedad civil, identifica problemáticas de nivel social en un lugar específico y promueve la participación ciudadana teniendo como objetivo reducir las brechas sociales.

También se define por gestión según Cassini (2008) viene a ser aquella acción que busca administrar con el objetivo de que se pueda concretar una actividad; se encargándose de manejar, dirigir, ordenar, disponer y organizar diferentes acciones y tareas, por tanto, la gestión se convierte en un conjunto de trámites que se accionan para resolver una empresa, organización, proyecto o un programa.

De acuerdo al Sistema Peruano de Información Jurídica (2006) donde especifica sobre la ley N.º 27972 estableciendo que los gobiernos locales, son explícitamente las entidades elementales que parte de la organización territorial de una nación, a su vez son los medios inmediatos que promueven la participación ciudadana en los programas o proyectos públicos, que institucionalizaron y administran con soberanía los intereses de las existentes colectividades, convirtiéndose en los elementos fundamentales de cada gobierno local, el territorio, la población y la organización. Los gobiernos locales tienen de autonomía política, económica y administrativa de cualquier asunto que se encuentre dentro de su competencia. por ello, la constitución política del Perú les brinda la autonomía mencionada a todas las municipalidades para que cuenten con la facultad de ejecutar todo tipo de actos a nivel de gobierno y administración, claro está, sujetas al ordenamiento jurídico. Las finalidades de cualquier gobierno local a nivel nacional es representar a su ciudadanía, impulsar la apropiada prestación de los servicios públicos locales, para lograr el bienestar total, sostenible y sistémico de su distrito. provincia o región.

Referente a la calidad del servicio Duque (2005) al definir los términos calidad y servicio se basó en los siguientes autores: La calidad según Deming (1989) se busca la medición de las necesidades próximas, bajo esa premisa la empresa o institución pueden elaborar, diseñar o fabricar un tipo de bien o servicio que pueda satisfacer el requerimiento del cliente. El servicio es definido por Kotler (1997) como una o varias



actividades ejecutadas por una institución o una empresa que busca beneficiar o satisfacer al cliente o usuario o beneficiario, cuyo puede o no ser en físico. En cambio, Vera y Trujillo (2018), sostienen que la calidad de servicio tiene una vinculación dinámica con la satisfacción del servicio de los clientes o usuarios, es decir, se trata de ofrecer apropiadamente al público los bienes o servicios que puedan satisfacer sus expectativas de forma plena, para ello es necesario saber la percepción que tienen los clientes o usuarios, ya que su heterogeneidad e intangibilidad siempre genera problemas para su medición.

En los años de 1980 diferentes autores de la administración empezaron sus evaluaciones en dimensionar la variable calidad del servicio, a partir de esa divergencia se establece un tipo de dimensión para la medición. Donde Parasuraman (1988) diseña el modelo SERVQUAL que estudió en un inicio como un instrumento que buscaba medir el cumplimiento y la importancia de 22 atributos que lo une en 5 dimensiones: tangibles, aseguramiento, respuesta, empatía y confianza. Sin embargo, este tipo de medición generaba diferentes errores y críticas al momento de realizar estudios u otras publicaciones en diferentes ramas de la administración a nivel privado como público.

Por ese motivo, Cronin y Taylor (1992) comprendieron que el modelo SERVQUAL no es el idóneo en poder calcular la calidad de servicio, por tanto, sostuvieron que es indispensable basarse en las percepciones que los clientes pudiesen tener frente a un bien o servicio ofertado, además de satisfacer su necesidad. A partir de esta premisa se desarrolló el modelo Servperf para medir la calidad de se basa en 5 dimensiones: La primera es la tangibilidad, se encuentra relacionado con las características que tiene la infraestructura física de la entidad o empresa (según sea el caso) y los materiales de comunicación que se oferta, los cuales, brindan la imagen que percibe el consumidor que evaluará el servicio. La segunda es la fiabilidad, se califica objetivamente el desempeño de los trabajadores al momento de ejecutar su labor, esto se da al momento que se brinda el servicio desde el inicio hasta el final, tiene que ver con la celeridad de las respuestas, de percibir el interés de ayudar al cliente y el compromiso que se utiliza en efectuar el servicio. La tercera es la capacidad de respuesta, se refiere a la rapidez en brindar el servicio y ayudar al cliente. La cuarta

es la seguridad, el cliente busca valorar el servicio realizado de acuerdo al grado de cortesía de los empleados, ubicándose principalmente el conocimiento y la actitud que se demuestra al personal. La quinta es la empatía, se base en ponerse en lugar del otro, es decir, que el empleado perciba la necesidad que tiene el cliente y lo ayude brindándole una atención individual.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El actual trabajo obtuvo su fundamento dentro del paradigma positivista, formando parte del camino de la investigación, porque se trabajó con el enfoque cuantitativo, este mismo, nos permite comprobar nuestra hipótesis de la investigación donde se puede medir las variables y determinar las relaciones de causa-efecto (Ramos, 2015, p. 11). Su estudio ha sido cuantitativo por qué parte de un proceso secuencial orientado a la realidad objetiva, donde dedujo de lo particular a lo general, además de poner a prueba su hipótesis general y específicas y dar respuesta a los problemas planteados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 6).

El tipo de investigación ha sido básica porque permitió desarrollar el conocimiento desde la realidad sin alterar la realidad estudiada (Mishra y Alok, 2017, p. 2). El diseño de investigación ha sido no experimental, puesto que no se realizó la manipulación de ninguna variable, en este caso el investigador no induce a ninguna situación a sus grupos de estudio, es decir, deja que los sucesos ocurran en un espacio y tiempo determinado sin intervenir en ellos (Muijs, 2011, p. 39). Su alcance ha sido transversal, descriptivo y correlacional. Transversal porque se recopiló los datos en un tiempo ya definido (Johnson, 2001, p. 5). Descriptivo, por que busco investigar el nivel o estado de una o más variables en un periodo categórico (Tripodi y Bender 2010, p. 125). Correlacional porque busco la relación de una variable con otra en funcional a su causa – efecto (Lau, 2017, p. 78). Por tanto, el método aplicado ha sido el hipotético-deductivo, en cual, está basado en la inducción–deducción–inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas (Bunge, 2010, p. 184).

#### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable:** Son aquellos conceptos creados o adoptados de forma espontánea siempre y cuando se tenga un propósito científico para poder observarse o medirse de acuerdo a lo que demande la investigación (Carballo y Guelmes, 2016, p. 141).

**Operacionalización:** Se encarga de la definición conceptual - operacional, quiere decir que busca desagregar de lo general a lo específico, separando las dimensiones, los indicadores, ítems (Frese, Fay, Hilburger, Leng, y Tag, 1997, p. 151).

**Variable 1: Gestión municipal**

**Definición conceptual:** Según Alarcón, Salvador y Pérez (2020), definieron la gestión municipal como “gestión pública en gobiernos locales”, a su vez, nos indican que la gestión municipal pueda ser estudiada a través de 4 dimensiones fundamentales: gestión operativa, gestión estratégica, gestión económica y gestión social.

**Definición operacional:** Se delimitó en 4 dimensiones, tales como: gestión estratégica, gestión operativa, gestión económica y gestión social:

**Variable 2: Calidad del servicio**

**Definición conceptual:** Bajo el modelo Servperf es visto percepción del cliente o usuario basarse en las expectativas que los clientes pudiesen tener frente a un bien o servicio ofertado, a partir de esta premisa se desarrolló el modelo Servperf para evaluar la calidad (Cronin y Taylor, 1992)

**Definición operacional:** Se delimitó en 5 dimensiones, siendo las siguientes: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** Es definida como el conjunto total de un fenómeno de estudio cuantificado (Gómez, 2012, p. 85). La población de estudio estuvo compuesta por 156 personas mayores de 60 años del Asentamiento Humano Laura Caller que se encuentran inscritas en CIAM del distrito de Los Olivos.

**Muestra:** Es el segmento que represento la población a investigar en un determinado estudio (Delice, 2010, p. 2015).

Se aplicó la fórmula para una población determinada:

**Determinación del tamaño de la muestra**

$$\frac{z^2 PQN}{e^2(N-1) + \frac{z^2 PQ}{2}}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población


P: Proporción de una de las variables importantes del estudio (obtenido de los antecedentes o encuesta piloto, caso contrario asignarle 0.5

Q: 1-P (complemento de P).

e: Error de tolerancia

$z_{(\alpha/2)}$ : Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de  $(1-\alpha)$

Valores:

N=	156
P =	0.50
Q =	0.05
$Z_{(\alpha/2)} =$	1.96
e=	0.05
 n = 112	
Tamaño de la muestra	

La muestra estuvo representada por 112 adultos mayores del Asentamiento Humano Laura Caller que participan en el CIAM del distrito de Los Olivos

#### **Muestreo:**

Ha sido probabilístico de tipo aleatorio simple, porque cualquier sujeto tiene igual posibilidad de ser elegido para el estudio (Otzen y Manterola, 2017, p. 227).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnica:** Es el proceso por el cual podemos recopilar información de forma independiente o en conjunto, a través de sus atributos y particularidades que manifiesta (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014, p. 135). La técnica ha sido la encuesta que nos ayuda a realizar procesamiento correcto para recoger los datos de grandes muestras en un solo instante.

**Instrumento:** Es la herramienta de investigación que se maneja para el registro de datos o información sobre los conceptos para las variables (Sukamolson, 2007, p. 13). En nuestro caso se hizo uso del cuestionario que abarco preguntas cerradas relacionado a las 2 variables de los objetivos de la investigación, que ayudó a recopilar información de la fuente base. Ver anexo 3 ficha técnica de los instrumentos.

#### **Validez:**

Es el valor que tiene una herramienta para la recopilación de información primaria que ayuda a medir la variable a estudiar, solo es logrado cuando la herramienta el concepto

desde sus indicadores (Kirk, Miller y Miller, 1986, p. 32). Se procedió a dar la validez de contenido conforme a lo aprobado por juicio de expertos.

**Tabla 1**  
*Resultados de opinión de Expertos*

Experto	Nombres y Apellidos	Especialidad	Opinión
1.	Dr. Ulises Córdova García	Metodólogo	Suficiente
2.	Dr. Gustavo Zarate Ruiz	Teórico	Suficiente
3.	Dr. Diomar Hugo Rojas Trujillo	Teórico	Suficiente

Nota: Certificado de validez a juicio de expertos (2021)

### **Confiabilidad**

Es el nivel donde la herramienta de investigación otorga un resultado verídico a prueba de fallas en un periodo determinado a través de la muestra seleccionada (Franklin y Ballan, p. 280). Para poder dar la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach donde brindo una escala de valores a la confiabilidad que varía desde “-1” siendo no confiable hasta 1 significando que es altamente confiable (Ruiz, 2013, p. 111).

Para poder establecer la confiabilidad se seleccionó una muestra de prueba (piloto), contándose con la colaboración de 20 integrantes, obteniéndose un valor de alta confiabilidad en la variable 1: gestión municipal (0.921) y la variable 2: calidad de servicio (0.935). Tal como lo demuestra la siguiente tabla:

**Tabla 2**  
*Fiabilidad de las variables*

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Gestión municipal	0.921	20
Calidad de servicio	0.935	20

Nota: Análisis estadístico SPSS. v.23 (2021)

### **3.5. Procedimientos**

En nuestra investigación se recopiló toda la información primaria por medio de la colaboración de los adultos mayores que se encuentran participando de forma virtual (a consecuencia de la pandemia COVID-19) en el CIAM del distrito, con ellos se estudió las dos variables gestión municipal y calidad del servicio, cuyo resultado nos ayudara en un futuro para la mejora del servicio prestado, aplicándose un cuestionario de las dos variables ya descritas.

Por otro lado, encuestas fueron aplicadas de forma anónima a cada participante del programa, realizándose a través de llamadas telefónicas, respetando las medidas de seguridad para impedir el contagio y la transmisión del Covid-19. Después se transcribieron los datos estadísticos por el paquete estadístico SPSS 23 y el Microsoft Excel 2016, finalmente se obtuvieron los resultados para su descripción, discusión, conclusión y recomendación correspondiente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de la información fueron gracias a los resultados que arrojó el programa estadístico SPSS 23, para la elaboración de los gráficos se utilizó el programa Microsoft Excel, ambos sirvieron para determinar lo siguiente: La estadística descriptiva, que fue de ayuda para recoger información, ordenarla, realizar tablas y figuras que sirvió de análisis e interpretación de los datos encontrados; La estadística inferencial nos sirvió para poder interpretar los datos a partir de la muestra extraída de un grupo poblacional en la investigación, también ayudo en la validación de nuestra hipótesis, por tanto, se ha utilizado como medida la correlación entre las dos variables el Rho de Spearman donde se asignó una clasificación a cada variable en relación a su dependencia (Rodó, 2020) aplicando la siguiente formula:

$$S\rho = 1 - \frac{6D}{n(n^2 - 1)}$$

Luego de la aplicación de la formula se clasifico por criterio los valores de correlación donde varía desde “-1” significando que el criterio de correlación es grande, perfecta y negativa, es decir validando la hipótesis nula; hasta el valor de correlación “1” significando que la correlación es grande, perfecta y positiva validando así la hipótesis alterna (García, 1999, p. 246).

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante todo el estudio se cumplió y respeto las medidas de protección y confidencialidad necesarias, teniendo en cuenta los consentimientos de la persona encuestada y el permiso oficial del municipio donde se aplicaron los instrumentos de medición. Por otra parte, las encuestas fueron entregadas por medio electrónico, donde se les pudo explicar los objetivos del estudio en mención.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 3**

*Frecuencias descriptivas de la Variable: Gestión Municipal y sus dimensiones*

Variable y sus dimensiones	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1: Gestión Estratégica	0	0	41	36.6	71	63.4	112	100
D2: Gestión Operativa	0	0	0	0	112	100	112	100
D3: Gestión Económica	3	2.68	35	31.3	74	66.1	112	100
D4: Gestión Social	3	2.68	97	86.6	12	10.7	112	100
<b>Gestión municipal</b>	0	0	72	64.3	40	35.7	112	100

*Nota:* Análisis estadístico SPSS\_v23 (2021)

Conforme a los datos recopilados en la investigación, en la tabla 3, se identificó que 64.3% de los participantes que asisten al CIAM del distrito de los Olivos consideraron que la gestión municipal es regular, el 63.4% consideró que la gestión estratégica es buena, el 100% Indicó que la gestión operativa es buena, el 66.1% de la gestión económica es buena, el 86.6% consideró que la gestión social es regular. Este resultado refleja que la gestión municipal es aceptable medianamente por la población encuestada, pero, la gestión a nivel social, presenta ciertas deficiencias reflejándose en los resultados, principalmente en la participación de programas sociales.

**Tabla 4**

*Frecuencias descriptivas de la Variable: Calidad del servicio y sus dimensiones*

Variable y sus dimensiones	Mala		Regular		Buena		Total	
	n.	%	n	%	n	%	n	%
D1: Tangibilidad	0	0	4	3.6	108	96.4	112	100
D2: Fiabilidad	0	0	0	0	112	100	112	100
D3: Capacidad de respuesta	0	0	3	2.7	109	97.3	112	100
D4: Seguridad	0	0	0	0	112	100	112	100
D5: Empatía	0	0	12	10.7	100	89.3	112	100
<b>Calidad del servicio</b>	0	0	4	3.6	108	96.4	112	100

*Nota:* Análisis estadístico SPSS\_v23 (2021)

Otra de la variable que formo parte del proceso del presente estudio es la variable calidad del servicio y sus dimensiones. Identificándose que el 96,4% de los participantes encuestados indican que la calidad de servicio que se recibe en el CIAM es buena. Con respecto al estudio de sus dimensiones, como es la tangibilidad, donde el 96.4% de los encuestados opino que la infraestructura del lugar y los materiales para atención al adulto mayor fue considerada como buena; el 100% de los participantes



aprecio la fiabilidad, es decir, el desempeño de los trabajadores fue calificada como buena; así también el 97.3% consideraron que la capacidad de respuesta, es decir, las soluciones inmediatas que brinda el CIAM ha sido buena; al igual que la segunda dimensión el 100% indicaron que la seguridad es buena; y el 89.3% consideró que en el CIAM existe empatía al momento de brindar el servicio.

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Hipótesis general

$H_0$ : La gestión municipal no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el CIAM del distrito de Los Olivos, 2021

$H_1$ : La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el CIAM del distrito de Los Olivos, 2021

#### Regla de decisión:

Si  $p$ . valor  $< 0,05$ , rechazar  $H_0$ ; Si  $p$ . valor  $\geq 0,05$ , aceptar  $H_0$

Tabla 5

*Cálculo de la relación entre la variable gestión municipal y calidad del servicio*

Correlaciones			Gestión municipal	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,928**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	112	112
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,928**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	112	112

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Mediante la tabla 5 se puede apreciar que el valor del coeficiente de Rho Spearman es equivalente 0,928 por tanto, se infiere que existe una correlación muy alta entre la variable 1 y la variable 2: gestión municipal y calidad del servicio. Así mismo, el valor de su significancia es de 0,000  $< 0,05$ , por tal razón, se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

### 4.2.2. Hipótesis específica 1

$H_0$ : La gestión municipal no se relaciona significativamente con la tangibilidad brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos, 2021

$H_1$ : La gestión municipal se relaciona significativamente con la tangibilidad brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos, 2021

**Tabla 6***Cálculo de la relación entre la variable gestión municipal y la dimensión tangibilidad*

Correlaciones			Gestión municipal	Tangibilidad
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1.000	,694**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	112	112
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,694**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	112	112

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la primera hipótesis específica, a través de la tabla 6 se pudo estimar que el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,694 es decir, se tiene una correlación moderada entre la gestión municipal y la tangibilidad perteneciente a la calidad del servicio, del mismo modo, se contrasta que el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ , por ende, se contradice con la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se revalida la hipótesis alterna ( $H_1$ )

#### 4.2.3. Hipótesis específica 2

$H_0$ : La gestión municipal no se relaciona significativamente con la fiabilidad brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos, 2021

$H_1$ : La gestión municipal se relaciona significativamente con la fiabilidad brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos, 2021

**Tabla 7***Cálculo de la relación entre la variable gestión municipal y la dimensión fiabilidad*

Correlaciones			Gestión municipal	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1.000	,756**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	112	112
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,756**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	112	112

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La segunda hipótesis específica, se infiere a partir de la tabla 7 el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,756 por consiguiente, se tiene una correlación alta entre la gestión municipal y la fiabilidad perteneciente a la calidad del servicio; también se comprueba que el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ , demostrando que se contradice con la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se certifica la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

#### 4.2.4. Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: La gestión municipal no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos, 2021

H<sub>1</sub>: La gestión municipal se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos, 2021

**Tabla 8**

*Cálculo de la relación entre la variable gestión municipal y la dimensión capacidad de respuesta*

Correlaciones				
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	Gestión municipal	Capacidad de respuesta
		Sig. (bilateral)	1.000	,894**
		N	112	112
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,894**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	112	112

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tercera hipótesis específica, se deduce a partir de la tabla 8 donde el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,894 es decir, se tiene una correlación alta entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta referente a la calidad del servicio; otro punto importante es el valor de significancia que arroja la cifra de 0,000 < 0,05, expresando así la contradicción con la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y confirmación la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).

#### 4.2.5. Hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: La gestión municipal no se relaciona significativamente con la seguridad brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos, 2021

H<sub>1</sub>: La gestión municipal se relaciona significativamente con la seguridad brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos, 2021

**Tabla 9***Cálculo de la relación entre la variable gestión municipal y la dimensión seguridad*

Correlaciones			Gestión municipal	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1.000	,799**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	112	112
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,799**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	112	112

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La cuarta hipótesis específica, a través de la tabla 9 se estimó el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,799 donde se tiene una correlación alta entre la gestión municipal y la seguridad perteneciente a la calidad del servicio, a partir del resultado, se validó que el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ , en consecuencia, se niega la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

#### 4.2.6. Hipótesis específica 5

$H_0$ : La gestión municipal no se relaciona significativamente con la empatía brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos, 2021

$H_1$ : La gestión municipal se relaciona significativamente con la empatía brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos, 2021

**Tabla 10***Cálculo de la relación entre la variable gestión municipal y la dimensión empatía*

Correlaciones			Gestión municipal	Empatía
Rho de Spearman	Gestión municipal	Coeficiente de correlación	1.000	,862**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	112	112
	Empatía	Coeficiente de correlación	,862**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	112	112

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La quinta y última hipótesis específica del estudio, se contrastó por medio de la tabla 10 el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,862 donde se tiene una correlación alta entre la gestión municipal y la empatía referente a la calidad del servicio, a partir del resultado, se confirmó que el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ , por tanto, se rebate la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se reconoce la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

## V. DISCUSIÓN

En referencia a la hipótesis general, basándonos en los resultados se pudieron apreciar que el valor del coeficiente de Rho Spearman fue de 0,928, por tanto, se infiere que existe una correlación muy alta. Asimismo, el valor de su significancia es de  $0,000 < 0,05$ , por tal razón, se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis alterna ( $H_1$ ). También, revisando los resultados descriptivos de la gestión municipal esta se encontró en un nivel regular (64,3%); en el caso de la calidad de servicio se halló en un nivel bueno (96,4%). En el presente estudio se puede demostrar que a pesar de considerar la gestión municipal medianamente aceptable la calidad de servicio brindada en uno de los programas sociales como es el CIAM es considerada buena, esta situación se debe principalmente al cumplimiento de los objetivos y metas que tienen las administraciones internas dentro de una organización dentro del municipio. Estos resultados coinciden con lo descrito por Forbes (2018) quien enfatizó que es importante la coordinación articulada dentro de los organismos municipales para que puede tener el control en la administración, ello hace el cumplimiento de los objetivos y metas que se pueda dar para responder el buen funcionamiento de los planes anuales y programas sociales, teniendo al final un resultado positivo en la satisfacción que tiene la ciudadanía beneficiaria del programa. Por ese motivo, Hurtado y Gonzales (2015) sostuvieron que era importante tener presente el conocimiento de lo que es la gestión municipal donde enfatiza que el grupo humano debe estar orientado a conocer lo que es la planificación, control, organización y dirección de sus recursos, de esa manera se logra desarrollar un trabajo eficaz y eficiente que pueda dar una calidad de servicio optima a sus ciudadanos.

De acuerdo a lo indicado en la hipótesis específica 1, en base al resultado el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,694 es decir, se tiene una correlación moderada, del mismo modo, se contrasta que el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ , por ende, se contradice con la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se revalida la hipótesis alterna ( $H_1$ ). A su vez en los resultados de nivel descriptivo de la gestión municipal fue regular (64,3%), mientras en la tangibilidad fue buena (96,4%). En este caso se pudo deducir que los espacios brindados en el CIAM del distrito, tiene una buena infraestructura, así como los materiales y otros insumos que utilizan para el desarrollo de sus actividades.

Por lo cual, coincide medianamente con lo descrito por Arroyo (2016) donde especificó que la gestión municipal es deficiente, siempre y cuando se presenten limitaciones en su organización y administración generando así una mala calidad de servicio ocasionando el descontento en la ciudadanía. Sin embargo, es importante tener en cuenta que según Cronin y Taylor (1992) lo que es la tangibilidad, donde se encuentra relacionado a la imagen que exhibe para ofrecer un buen servicio. Por ello es importante, que a nivel de la gestión municipal en cualquier distrito tenga presente siempre contar con una buena infraestructura, ya que este forma parte del espacio donde se desarrollan diferentes actividades en pro de la satisfacción del servicio brindado.

Conforme a lo señalado en la hipótesis específica 2, teniendo como base el resultado se verifico que el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,756, por consiguiente, se tiene una correlación alta; también se comprueba que el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ , demostrando que se contradice con la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se certifica la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Conforme a los resultados descriptivos la gestión municipal ha sido regular (64,3%) y la fiabilidad ha sido buena (100%). Esta situación fue reflejada por que existe un alto grado del buen desempeño de los servidores públicos hacía los ciudadanos beneficiarios del CIAM en el distrito. Con ello se contrasta lo mencionado por Orellana, Mena, Valdés y Montes (2016), que enfatizo que la gestión municipal puede ser eficiente siempre y cuando cuente con un personal altamente calificado que brinde la confianza para que pueda generar optimas estrategias en la planeación, a la vez cumplir con las actividades encomendadas dentro de su trabajo de equipo. Por ello es importante la fiabilidad que de acuerdo a Cronin y Taylor (1992) mientras exista un buen desempeño labora desde el inicio hasta el final por parte de los trabajadores, se ofertara un óptimo servicio al usuario.

En cuestión a lo determinado en la hipótesis específica 3, obteniendo como base el resultado se pudo demostrar que el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,894 es decir, se tiene una correlación alta; otro punto importante es el valor de significancia que arroja la cifra de  $0,000 < 0,05$ , expresando así la contradicción con la hipótesis nula ( $H_0$ ) y confirmación la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Dentro del cual, a nivel descriptivo se evidenció que la gestión municipal es regular (64,3%), mientras la

capacidad de respuesta es buena (97,3%). Esta situación reflejó que, a pesar de contar con una buena capacidad de respuesta en el CIAM del distrito, es decir la rapidez en atender diferentes problemáticas sociales, aun es necesario mejorar lo que es la gestión municipal ya que está fuertemente relacionada la primera con la segunda. Así se concuerda con lo mencionado por Cordero (2018) que es importante una estructura administrativa muy capaz que busque siempre actuar con rapidez, por ende, de los objetivos que tenga los programas sociales de apoyo como es el CIAM en el distrito, en donde según Cronin y Taylor (1992) se cuente con personal calificado con una capacidad de respuesta en brindar un servicio, porque de ello depende la ayuda que se plantea desde un inicio para luego dar la solución necesaria.

En cuanto a la hipótesis específica 4, se había estimado el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,799 donde se tiene una correlación alta, a partir del resultado, se validó que el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ , en consecuencia, se niega la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). También en los resultados descriptivos nos indicó que la gestión municipal fue regular (64,3%), mientras la seguridad es buena (100%). Por ello se entiende que existe una buena valoración del servicio brindado a través del CIAM del distrito donde se mantiene a los usuarios del programa satisfechos con el trato (cortesía, actitud y conocimiento) que reciben por parte de los servidores públicos que lo tratan, sin embargo, la gestión municipal sigue siendo medianamente aceptable. A su vez, coincide con lo mencionado por López (2020) quien especifica que la gestión municipal está fuertemente relacionada con la calidad del servicio, por ende, con todas sus dimensiones, en especial con la seguridad, es importante que cumpla con todos los procesos administrativos para lograr los objetivos, fines y metas de cualquier programa social que ejecute -en nuestro caso el CIAM- dentro del organismo municipal. Por ese motivo, la seguridad para Cronin y Taylor (1992) es clave en la calidad del servicio, por que el usuario siempre valora de acuerdo al conocimiento y actitud que el servidor público demuestra al atenderlo.

En referencia a la hipótesis específica 5, se contrastó que el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,862 donde se tiene una correlación alta, a partir del resultado, se confirmó que el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ , por tanto, se rebate

la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se reconoce la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Dentro del resultado descriptivo se verificó que la gestión municipal considerada como regular (64,3%) y la empatía es buena (96,4%). Esta situación se presentó por que el personal de la municipalidad que atiende a los usuarios del CIAM tienen un trato amable y percibe la necesidad que tiene el usuario para poder brindarle un servicio que pueda satisfacer sus expectativas. En ello coincide con Casiano y Cueva (2019) que nos especifica que para realizar una buena gestión municipal es importante la transparencia en sus acciones a través de la participación ciudadana, donde se tenga en cuenta las opiniones y necesidades de la población atendida; asimismo, propuso que los profesionales que laboren en el sector público sean elegidos meritocráticamente de acuerdo a sus capacidades, a partir de lo sostenido podemos inferir que la empatía se obtiene a través de la preparación que pueda tener el personal que labora en el municipio que a su vez atiende en el CIAM del distrito. Según lo definido por Cronin y Taylor (1992), la empatía es un elemento fundamental que tiene que ofrecer la persona que brinda un servicio, es decir, que cuente con la capacidad y preparación suficiente en colocarse en lugar del otro, atendiendo e identificando la necesidad del usuario.



## **VI. CONCLUSIONES**

1. En correspondencia al objetivo principal se determinó la relación entre la gestión municipal y calidad del servicio brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos en el 2021. Donde el valor del coeficiente de Rho Spearman es equivalente 0,928, se infiere que existe una correlación muy alta, donde su valor de su significancia fue de  $0,000 < 0,05$ . Ello significó, que es prescindible tener presente el eficiente y eficaz manejo de la gestión municipal en sus diferente niveles: a nivel estratégico porque ayuda a llegar a las metas propuestas; a nivel operativo, nos mostró que es preciso aplicar las actividades en el tiempo y espacio previsto; a nivel económico, nos indicó el balance real de ingresos y gastos que se realiza en cada actividad; y a nivel social, es importante la participación social de los ciudadanos para así poder entender sus necesidades. Lo que más ayudo a mantener la calidad del servicio ha sido el eficiente y coordinado capital humano. Por otra parte, lo más difícil fue el manejo y la distribución de los recursos económicos asignados al programa y la escasa participación ciudadana en cada programa de bienestar social.
2. En base al estudio, se determinó la relación entre la gestión municipal con la tangibilidad brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos en el 2021. Donde se pudo estimar que el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,694 es decir, se tiene una correlación moderada entre la gestión municipal y la tangibilidad perteneciente a la calidad del servicio, del mismo modo, se contrasta que el valor de significancia ha sido de  $0,000 < 0,05$ . Como se ha demostrado lo más importante es brindar un buen servicio hacia la comunidad, en especial a la población adulta mayor del distrito, para ello ha sido significativo el mantenimiento hacia la infraestructura del lugar de atención, así como el uso de herramientas de trabajo sencillas y fáciles de entender para los servidores públicos, de esa forma se está dando una atención rápida que a la vez beneficia la imagen institucional hacia la percepción de las personas usuarias del servicio. En este caso, lo que más ayudo, es el trabajo concatenado ejecutado el personal humano manejando correctamente lo que es la gestión operativa y la gestión económica, significado que es positivo contar con el apoyo permanente

de las áreas responsables de las gestiones en mención. Lo más complejo siempre se ha encontrado en el recurso económico asignado para la ampliación de la infraestructura utilizada para las actividades requeridas por el CIAM.

3. Con respecto a lo planteado, se determinó la existencia de la relación entre la gestión municipal con la fiabilidad brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos en el 2021. En el resultado se infirió que el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,756 por consiguiente, se tuvo una correlación alta entre la gestión municipal y la fiabilidad; también se comprueba que el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ . Esta situación resalta que lo más importante en la gestión municipal y la fiabilidad ha sido la relación que ha existido en el buen desempeño laboral, el interés y compromiso que manifiestan los servidores públicos que brindan atención a los usuarios beneficiarios dentro del CIAM. También lo que más ayudó a brindar una calidad en el servicio es contar con un personal comprometido con las metas del programa, donde actúan de acuerdo a las estrategias propuestas por sus jefes inmediatos, teniendo así resultados positivos. Lo que más dificultó, siempre ha sido el alcance económico, claro está ello depende siempre de la asignación presupuestaria que brinde la municipalidad.
4. En cuanto a lo descrito se determinó que existe la relación entre la gestión municipal con la capacidad de respuesta brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos en el 2021. Se dedujo que el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,894, es decir, se tiene una correlación alta entre la gestión municipal y la capacidad de respuesta; otro punto es el valor de significancia que arroja la cifra de  $0,000 < 0,05$ . Lo más importante, ha sido que la capacidad de respuesta que tiene la institución hacia el usuario beneficiario del CIAM, esto se debe a que se atiende con rapidez y presta la ayuda que se encuentra en su alcance para dar soluciones de acuerdo a sus necesidades. Lo que más ayudó, ha sido el trabajo de equipo y la comunicación constante que existe entre las personas que trabajan en el sector público. Lo más difícil, ha sido ampliar el acceso al servicio, porque hasta la fecha se cuenta con una cantidad de personal suficiente para atender a los actuales usuarios del CIAM.

5. Conforme a lo especificado se determinó la relación entre la gestión municipal con la seguridad brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos en el 2021. Por eso, se estimó el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,799 donde se tiene una correlación alta entre la gestión municipal y la seguridad perteneciente a la calidad del servicio, a partir del resultado, se validó que el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ . Lo más importante en la calidad de servicio brindada por la municipalidad ha sido la seguridad, por que el personal que gestiona dentro de las áreas de trabajo de la municipalidad demostró que a través de la cortesía, paciencia y buenas las actitudes ganaron la confianza y respeto de los usuarios que acceden al servicio brindado por el CIAM. Lo que más ayudo ha sido la generación de estrategias de acción eficiente por parte de las jefaturas administrativas que buscaron involucrar a sus servidores públicos para otorgar un mejor desempeño en base a resultados que beneficien a usuarios del servicio.
6. Se determinó la relación entre la gestión municipal con la empatía brindada en el CIAM del distrito de Los Olivos en el 2021. Así se contrasto que el valor del coeficiente de Rho Spearman es de 0,862 donde se tiene una correlación alta entre la gestión municipal y la empatía referente a la calidad del servicio, a partir del resultado, se confirmó que el valor de significancia es  $0,000 < 0,05$ . Lo mas importante, entre la gestión municipal en relación a la empatía ha sido la facilidad que han tenido los servidores públicos referente a la atención brindada hacia los usuarios que participan en el CIAM del distrito. Lo que más ayudo, ha sido el buen trato que manifiestan los servidores públicos hacia los usuarios del CIAM, uno de los aspectos más sustanciales para poder brindar el buen servicio, ha sido la posición que manifiesta el servidor público frente al usuario beneficiario del CIAM, el cual, se trato de forma personalizada cualquier problema que manifiesten los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A las autoridades de la municipalidad se les sugiere realizar evaluaciones periódicas de las actividades desarrolladas en el CIAM verificando la información brindada, de ese modo se podrá comprobar que el personal que brinda el servicio en la municipalidad toma en cuenta los intereses y necesidades de los usuarios.
2. Se les sugiere a las autoridades de la municipalidad mejorar la administración e incrementar gradualmente los recursos económicos destinados al CIAM para que pueda lograr los resultados esperados, de tal forma que puedan ampliar las instalaciones físicas para que puedan tener mayor cobertura donde se pueda brindar un adecuado servicio a los futuros usuarios.
3. Se recomienda a las autoridades de la municipalidad seguir dando soporte al CIAM en especial cuando se presenten problemas en el desarrollo de sus actividades, de esa manera los servicios a proporcionar a los usuarios se seguirán efectuando en el tiempo establecido.
4. Se les propone a las autoridades de la municipalidad continuar con los procesos de simplificación administrativa para poder lograr un rápido acceso a los servicios brindados por el CIAM con la finalidad que el personal brinde el servicio con la prontitud solicitada al usuario y demostrar la disponibilidad de atenderlo.
5. Se les recomienda a las autoridades de la municipalidad continuar con la implementación un buzón de sugerencias virtual y físico de fácil acceso para los usuarios focalizándolos en zonas estratégicas del distrito para que pueda recoger sus inquietudes y/o sugerencias con la finalidad de continuar con la mejora de los servicios que brinda el CIAM. De ese modo, se continuará dando soluciones hacia sus dudas o inquietudes de los usuarios.
6. A las autoridades de la municipalidad se les plantea cumplir y poder continuar realizando una mayor promoción y difusión del servicio que ofrece a través del CIAM. Con el propósito de brindar una mayor atención a un mayor grupo de adultos mayores que requieren el servicio satisfaciendo así sus necesidades específicas.

## REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional. (22 de julio de 2002). *Las 35 Políticas del Estado del Acuerdo Nacional*. Obtenido de <https://bit.ly/3oxR8Ti>
- Alarcón Barrero, R., Salvador Hernández, Y., & Pérez Pravia, M. (2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 411-420.
- AMUCH. (febrero de 2017). *El trabajo de los municipios a favor del Adulto Mayor*. Obtenido de <https://bit.ly/3eXIYSc>
- Arroyo, J. I. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. *Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP)*., 140.
- Bon, J. . (2007). *Foundations of it service management based on ITILv3*. Zaltbommel.: Van.
- Box, R. (2005). *Critical social theory in public administration*. New York: M. E. Sharpe.
- Bunge, M. (2010). *Las pseudociencias*. Pamplona: Editorial Laetoli.
- Cabos, E. (2019). Calidad de servicio al adulto mayor, Cedif “Alejandro Sánchez Arteaga” – Inabif, San Juan. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social 2018*, 67-85. Obtenido de <https://bit.ly/33VogLi>
- Carballo, C. y Guelmes, C. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 140-150.
- Casalino, G. (2019). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev Soc Peru Med Interna*, Vol 21 (4) P.143-152.
- Casiano. D y Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO (Asunción)*, 7(2):157-165. doi:<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.juldic>.
- Cassini. (2008). Definición de modelo de gestión. Mexico DF: Editorial: McGraw-Hill.
- Cokins, G. (2006). *Performance management*. Barcelona, España.: Ediciones gestión 2000.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and*

- Extension. *Revista de marketing*, 55-68. Obtenido de <https://bit.ly/3bw0U2T>
- Delice, A. (2010). The Sampling Issues in Quantitative Research. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 10(4), 2001-2018.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVADOR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de <https://bit.ly/3hvHxKZ>
- FIAPAM. (05 de marzo de 2019). *América Latina envejece a pasos de gigante*. Obtenido de <https://bit.ly/33PFZna>
- Franklin, C., & Ballan, M. (2001). Reliability and validity in qualitative research. *The handbook of social work research methods*, 4(273-292).
- Frese, M., Fay, D., Hilburger, T., Leng, K., & Tag, A. (1997). The concept of personal initiative: Operationalization, reliability and validity in two German samples. *Journal of occupational and organizational psychology*, 70(2), 139-161.
- Garcia, M. (1999). *Socioestadística Introducción a la Estadística en Sociología*. España: Editorial Alianza.
- GREGORIO, A. D. (2003). *Introducción a la gestion estratégica*. Obtenido de UNIVERSITAT DE BARCELONA Virtual: <https://bit.ly/3vVezb5>
- HATTEN, M. (1982). *Strategic Management in Non-For-Profit Organizations*. Strategic Management Journal. Vol. 3.
- Hernandez, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigacion. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico DF.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hurtado, A. y Gonzales R. (2015). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Revista Tecnológica ESPOL – RTE*, 110-118.
- INEI. (Diciembre de 2020). *Informe técnico. Situación de la población adulto mayor*. Obtenido de <https://bit.ly/3u0KmWZ>
- Johnson, B. (2001). Toward a new classification of nonexperimental quantitative research. *Educational Researcher*, 30(2), 3-13.
- Kirk, J., Miller, M. L., & Miller, M. L. (1986). Reliability and validity in qualitative research

- . (Vol. 1). Sage.
- Kotler, P. (1997). *Marketing*. México: Prentice-Hall.
- KOTLER, P., & ANDREASEN, A. (1987). *Strategic management for non-profit organisations*. Englewood: Prentice-Hall Inc.
- Lau, F. (2017). Methods for correlational studies. In Handbook of eHealth Evaluation: An Evidence-based Approach [Internet]. *University of Victoria*.
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Desafíos, 2020. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 25-31.
- MIMP. (16 de marzo de 2016). *LEY N° 28803 Ley de las personas adultas mayores*. Obtenido de <https://bit.ly/3ox8JdV>
- Ministerio de Administración Pública. (2020). *Manual de Gestión Municipal*. Obtenido de SISMAP: <https://bit.ly/2SUBJAE>
- Mishra, S. B., and Alok, S. (2017). *Handbook of research methodology*. Obtenido de <http://www.nkrgacw.org/nkr%20econtent/nutrition%20and%20dietetics/PG/II.M.Sc%20N&D/BookResearchMethodology.pdf>
- Montes, Á. y Montes, A. (2014). Guía para proyectos de investigación. *Universitas*, XII (20), 91-126. Obtenido de Universitas, XII (20): <https://bit.ly/3vXaDHx>
- Muijs, D. (2011). Designing non-experimental studies. *Doing quantitative research in education with SPSS*, 30-56.
- Ñaupas, H. Mejía, E. Novoa, E. y Villagómez A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y redacción de tesis*. Bogota: Ediciones de la U.
- Orellana, A., Mena Valdés, J. A., & Montes Marín, M. (2016). Plan de desarrollo comunal: ¿El instrumento rector de la gestión municipal en Chile? *Revista INVI*, 173-200.
- Otzen, T. y Manterola, C. . (19 de diciembre de 2016). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. *International Journal of Morphology*. Obtenido de <https://bit.ly/3wonSRj>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

- PNUD, AARP y Help Age International. (2019). *AGING, OLDER PEOPLE AND THE 2030 AGENDA FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT*. New York: One United Nations Plaza.
- Polo, W. (03 de agosto de 2020). *Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Marcabalito, 2019*. Obtenido de Repositorio UCV: <https://bit.ly/2QqM2vh>
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *UNIFE*, 9-17.
- Rodó, P. (15 de enero de 2020). *Rho de Spearman*. Obtenido de Economipedia.com: <https://bit.ly/3oWTriW>
- Ruiz, C. (2013). *Instrumentos y Tecnicas de Investigacion Educativa (Tercera Edicion ed.)*. Texas - Huostun, USA: DANAGA Training and Consulting.: Recuperado el 15 de octubre de 2020, de <https://bit.ly/3glKxBV>.
- Sandler, T. (1993). The economic theory of alliances: A survey. *Journal of conflict resolution*, Vol. 37, N° 3, 446-483.
- Saravia, M. y Machaca, F. (2017). Una visión general de la gestión municipal. *Gestión Publica*, 35-38.
- Sistema Peruano de Información Jurídica. (2006). *Ministerio de economia y finanzas*. Obtenido de Ley N° 27972 Ley organica de municipalidades: <https://bit.ly/3oqfFcX>
- Sukamolson, S. (2007). Fundamentals of quantitative research. *Language Institute Chulalongkorn University*, 1(3), 1-20.
- Tripodi, S. and Bender, K. (2010). Descriptive studies. *The handbook of social work research methods*, 2, 120-130.
- Vera, J. y Trujillo, A. (19 de marzo de 2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud. *Contaduria Administración Accounting & Management*, 1-22. Obtenido de <https://bit.ly/3uNKeLT>



## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título: Gestión municipal y Calidad del Servicio en el Centro de Atención del Adulto Mayor, Distrito Los Olivos, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Gestión municipal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Gestión Estratégica	•Objetivos y metas • Toma de decisiones • Calidad de información	1,2,3,4,5	Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta:  (1) Nunca  (2) Casi nunca  (3) A veces  (4) Casi siempre  (5)Siempre	Mala (20 a 46)  Regular (47 a 72)  Buena (73 a 100)
			Gestión Operativa	•Funciones administrativas •Gestión por procesos •Simplificación administrativa	6,7,8, 9, 10,11		
Gestión Económica	•Administración de recursos •Calidad de recursos	12,13,14					
Gestión Social	• Participación social • Satisfacción de la población • Transparencia en los resultados	15,16,17, 18,19,20					
Variable 2: Calidad de servicio							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
Tangibilidad	• Estado instalaciones	1,2,3					

<b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio brindada en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos?	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio brindada en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos. 2021	<b>Hipótesis general:</b> La gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos, 2021
<b>Problemas Específicos:</b>  <b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre la gestión municipal con la tangibilidad en el centro integral de atención del adulto mayor del distrito de Los Olivos?	<b>Objetivos específicos:</b>  <b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación entre la gestión municipal con la tangibilidad brindada en el centro integral de atención del adulto mayor del distrito de Los Olivos. 2021	<b>Hipótesis específicas:</b>  <b>Hipótesis específica 1</b> La gestión municipal se relaciona significativamente con la tangibilidad brindada en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos, 2021
<b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre la gestión municipal con la fiabilidad en el centro integral de atención del adulto mayor del	<b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación entre la gestión municipal con la fiabilidad brindada en el centro integral de atención del adulto	<b>Hipótesis específica 2</b> La gestión municipal se relaciona significativamente con la fiabilidad brindada en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos, 2021
		<b>Hipótesis específica 3</b> La gestión municipal se relaciona

<p>distrito de Los Olivos?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Qué relación existe entre la gestión municipal con la capacidad de respuesta en el centro integral de atención del adulto mayor del distrito de Los Olivos?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Qué relación existe entre la gestión municipal con la seguridad en el centro integral de atención del adulto mayor del distrito de Los Olivos?</p> <p><b>Problema específico 5</b> ¿Qué relación existe entre la gestión municipal con la empatía en el centro integral de atención del adulto mayor del distrito de Los Olivos?</p>	<p>mayor del distrito de Los Olivos. 2021</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación entre la gestión municipal con la capacidad de respuesta brindada en el centro integral de atención del adulto mayor del distrito de Los Olivos. 2021</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Determinar la relación entre la gestión municipal con la seguridad brindada en el centro integral de atención del adulto mayor del distrito de Los Olivos. 2021</p> <p><b>Objetivo específico 5</b> Determinar la relación entre la gestión municipal con la empatía brindada en el centro integral de atención del adulto mayor del distrito de Los Olivos. 2021</p>	<p>significativamente con la capacidad de respuesta brindada en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos, 2021</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b> La gestión municipal se relaciona significativamente con la seguridad brindada en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos, 2021</p> <p><b>Hipótesis específica 5</b> La gestión municipal se relaciona significativamente con la empatía brindada en el Centro Integral del Adulto Mayor del distrito de Los Olivos, 2021</p>	<p></p> <p><b>Fiabilidad</b></p> <p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <p><b>Seguridad</b></p> <p><b>Empatía</b></p>	<p>• Materiales audiovisuales</p> <p>• Interés por el usuario • Servicio al usuario • Desempeño laboral</p> <p>• Rapidez del servicio • Ayuda al usuario</p> <p>• Cortesía del empleado • Actitud del personal</p> <p>• Atención personalizada • Satisfacción del servicio</p>	<p></p> <p><b>4,5,6,7</b></p> <p><b>8,9,10,11,12</b></p> <p><b>13, 14, 15, 16</b></p> <p><b>17, 18, 19, 20</b></p>	<p>Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta:</p> <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p>	<p>Mala (20 a 46) Regular (47 a 72) Buena (73 a 100)</p>
---	--	--	---	--	--	--	--

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar										
<b>Tipo:</b> Básica  <b>Nivel:</b> Transversal descriptivo-correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo	<b>Población:</b> 156  <b>Tipo de muestreo:</b> Probabilístico aleatorio simple  <b>Tamaño de muestra:</b> 112 adultos mayores <table><tr><td>N=</td><td>156</td></tr><tr><td><math>\sigma^2 = S2 =</math></td><td>0.50</td></tr><tr><td>a =</td><td>0.05</td></tr><tr><td><math>Z_{(\alpha/2)} =</math></td><td>1.96</td></tr><tr><td>e=</td><td>0.05</td></tr></table> <div><div>⇒</div><div>n = 112</div><div>Tamaño de la muestra</div></div>	N=	156	$\sigma^2 = S2 =$	0.50	a =	0.05	$Z_{(\alpha/2)} =$	1.96	e=	0.05	<b>Variable 1:</b> Gestión municipal <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Roger Alarcón Barrero, Yudith Salvador Hernández y Milagros Pérez Pravia (2020). <b>Adaptado por:</b> Br. Maria del Carmen Salazar Luque <b>Año:</b> 2021 <b>Monitoreo:</b> Se aplicarán a personas mayores de 60 años que acuden al Centro Integral del Adulto Mayor del asentamiento humano Laura Caller, distrito de Los Olivos <b>Ámbito de Aplicación:</b> Distrito de Los Olivos <b>Forma de Administración:</b> Directa e individual  <b>Variable 2:</b> Calidad de servicio <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Autor:</b> Joseph Cronin y Steven Taylor (1992) <b>Adaptado por:</b> Br. Maria del Carmen Salazar Luque <b>Año:</b> 2021 <b>Monitoreo</b> Se aplicarán a personas mayores de 60 años que acuden al Centro Integral del Adulto Mayor del asentamiento humano Laura Caller, distrito de Los Olivos <b>Ámbito de Aplicación:</b> Distrito de Los Olivos <b>Forma de Administración:</b> Directa e individual	<b>DESCRIPTIVA:</b> Se elaboró gráficos de barras por variables y dimensiones.  <b>CORRELACIONAL:</b> Como las variables son cualitativas se aplica la siguiente formula: $n = \frac{z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$  Así mismo se elaboraran tablas de consistencia
N=	156												
$\sigma^2 = S2 =$	0.50												
a =	0.05												
$Z_{(\alpha/2)} =$	1.96												
e=	0.05												

## Anexo 2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variable 1: Gestión municipal

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
• Gestión Estratégica	• Objetivos y metas	• Del 1 al 2	Escala tipo	Mala (20 a 46) Regular (47 a 72) Buena (73 a 100)
	• Toma de decisiones	• Del 3 al 4	Likert, con los siguientes	
	• Calidad de información	• Solo 5	niveles de respuesta:	
• Gestión Operativa	• Funciones administrativas	• Solo 6	1. Nunca	
	• Gestión por procesos	• Del 7 al 9	2. Casi Nunca	
	• Simplificación administrativa	• Del 10 al 11	3. A veces	
• Gestión Económica	• Administración de recursos	• Del 12 al 13	4. Siempre	
	• Calidad de recursos	• Solo 14	5. Casi siempre	
• Gestión Social	• Participación social	• Del 15 al 17		
	• Satisfacción de la población	• Solo 18		
	• Transparencia de los resultados	• Del 19 al 20		

*Nota:* Teorías relacionadas a la variable

Tabla 2.

Operacionalización de variable 2: Calidad del servicio

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
• Tangibilidad	• Estado instalaciones	• Del 1 al 2	Escala tipo	
	• Materiales audiovisuales	• Solo 3	Likert, con los siguientes	
• Fiabilidad	• Interés por el usuario	• Solo 4	niveles de respuesta:	Mala (20 a 46) Regular (47 a 72) Buena (73 a 100)
	• Servicio al usuario	• Solo 5	1. Nunca	
	• Desempeño laboral	• Del 6 al 7	2. Casi Nunca	
• Capacidad de respuesta	• Rapidez del servicio	• Del 8 al 9	3. A veces	
	• Ayuda al usuario	• Del 10 al 12	4. Siempre	
• Seguridad	• Cortesía del empleado	• Del 13 al 14	5. Casi siempre	
	• Actitud del personal	• Del 15 al 16		
• Empatía	• Atención personalizada	• Del 17 al 18		
	• Satisfacción del servicio	• Del 19 al 20		

*Nota:* Teorías relacionadas a la variable

### Anexo 3. Ficha técnica de los instrumentos

Tabla 3.

*Ficha técnica de los instrumentos: Gestión municipal y calidad del servicio*

Medición de las variables: Gestión municipal y calidad del servicio	
Técnica:	Encuesta
Instrumento:	Cuestionario
Autor(a):	Roger Alarcón Barrero, Yudith Salvador Hernández y Milagros Pérez Pravia (2020). / Joseph Cronin y Steven Taylor (1992).
Adaptado:	Br. Maria del Carmen Salazar Luque
Ámbito de aplicación:	A los adultos mayores que participan en el CIAM del Asentamiento Humano Laura Caller del distrito de Los Olivos
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Administración:	Directa e individual
Significación:	Determina la dimensión que predomina en el nivel del gestión municipal y la calidad del servicio
Dimensiones:	Gestión estratégica, gestión operativa, gestión económica y gestión social. / Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
Evalúa:	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre y (5) Siempre

*Nota:* Ficha técnica adaptada (2021)

#### Anexo 4. Instrumentos de recolección de información



#### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN MUNICIPAL

Estimado (a) participante, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la gestión municipal en el Centro de Integral del Adulto Mayor (CIAM) del distrito de Los Olivos.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>					
	<b>INDICADOR: Objetivos y metas</b>					
01	La Municipalidad de Los Olivos ha cumplido con los objetivos y metas del CIAM como programa social desde su creación.					
02	La Municipalidad de Los Olivos cuenta con sus expectativas y sugerencia para el cumplir con sus objetivos y metas en el CIAM					
	<b>INDICADOR: Toma de decisiones</b>					
03	Los equipos administrativos de la Municipalidad de Los Olivos han planificado eficaz y eficientemente el desarrollo de las actividades programadas en el CIAM					
04	La Municipalidad de Los Olivos ha logrado el cambio en la mejora de su calidad de vida a través del CIAM					
	<b>INDICADOR: Calidad de información</b>					
05	La Municipalidad de Los Olivos realiza evaluaciones periódicas de las actividades desarrolladas en el CIAM verificando la información que se le brinda.					
	<b>DIMENSIÓN: GESTIÓN OPERATIVA</b>					
	<b>INDICADOR: Funciones administrativas</b>					
06	El personal de la Municipalidad de Los Olivos cumple su función para orientarlos de los servicios que brinda el CIAM ha sido efectivo.					
	<b>INDICADOR: Gestión por procesos</b>					

07	La Municipalidad de Los Olivos brinda apoyo inmediato al CIAM cuando se presenta algún problema en el desarrollo de sus actividades					
08	Existe un trabajo de equipo coordinado entre la Municipalidad de Los Olivos y el CIAM					
09	Los servicios brindados han logrado resultados positivos gracias a la coordinación entre el CIAM y la Municipalidad de Los Olivos					
INDICADOR: Simplificación administrativa						
10	Los requisitos solicitados por la Municipalidad de Los Olivos para poder recibir los servicios y beneficios que el CIAM ha sido un procedimiento fácil y simple					
11	Los servicios brindados por la Municipalidad de Los Olivos a través del CIAM ha logrado los resultados esperados					
DIMENSIÓN: GESTIÓN ECONÓMICA						VALORACIÓN
INDICADOR: Administración de recursos						
12	La administración de los recursos económicos por parte de la Municipalidad de Los Olivos destinados al CIAM ha logrado los resultados esperados.					
13	El presupuesto que asigna la Municipalidad de Los Olivos al CIAM es suficiente para lograr lo planificado.					
INDICADOR: Calidad de recursos						
14	Los recursos materiales y económicos asignados de la Municipalidad de Los Olivos hacia el CIAM han sido de los suficientes y de calidad para lograr el desarrollo de sus actividades.					
DIMENSIÓN: GESTION SOCIAL						VALORACIÓN
INDICADOR: Participación social						
15	La Municipalidad de Los Olivos recoge sus inquietudes y/o sugerencias para mejorar los servicios que brinda el CIAM					
16	La Municipalidad de Los Olivos cuenta con un buzón de sugerencias para recoger sus opiniones referentemente a los servicios que reciben en el CIAM.					
17	La Municipalidad de Los Olivos permite que usted participe a través de sus opiniones en la elaboración y planificación de actividades que se desarrollan en el CIAM.					
INDICADOR: Satisfacción de la población						
18	La Municipalidad de Los Olivos ha logrado satisfacer sus necesidades y expectativas a través de los servicios brindados en el CIAM					
INDICADOR: Transparencia en los resultados						
19	El personal de la Municipalidad de Los Olivos ha cumplido en realizar en la promoción y difusión del servicio que usted recibe en el CIAM					
20	La Municipalidad de Los Olivos ha sincerado los resultados obtenidos por los servicios brindados en el CIAM					



## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) participante, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la calidad de servicio en el Centro de Integral del Adulto Mayor (CIAM) del distrito de Los Olivos.

La información que nos facilite será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD</b>					
	<b>INDICADOR: Estado de instalaciones</b>					
01	Las instalaciones físicas de la institución donde se brinda el servicio son adecuadas y atractivas.					
02	Los horarios de atención en el centro son adecuados					
	<b>INDICADOR: Materiales audiovisuales</b>					
03	Los materiales audiovisuales asociados con el servicio son visualmente atractivos					
	<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>					
	<b>INDICADOR: Interés por el usuario</b>					
04	Cuando se presenta un problema, se evidencia el interés por parte del personal de la institución para resolverlo.					
	<b>INDICADOR: Servicio al usuario</b>					
05	Los servicios que proporciona la institución se efectúan en el tiempo que se promete hacerlo.					
	<b>INDICADOR: Desempeño laboral</b>					
06	Cuando se brinda el servicio en la institución por primera vez se hizo de forma correcta					
07	Se le ha informado sobre los servicios que ofrecen.					
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
	<b>INDICADOR: Rapidez del servicio</b>					
08	El personal de la institución les ofrece un servicio con prontitud.					
09	El personal de la institución tramita con prontitud su inscripción.					
	<b>INDICADOR: Ayuda al usuario</b>					



10	El personal de la institución siempre muestra su interés en ayudarlo.					
11	El personal de la institución informa con anticipación cuando se genera cambios.					
12	El personal de la institución está siempre disponible para atenderlo.					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						<b>VALORACIÓN</b>
<b>INDICADOR: Cortesía del empleado</b>						
13	El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza.					
14	El personal de la institución lo tratan siempre con cortesía.					
<b>INDICADOR: Actitud del personal</b>						
15	El personal de la institución está altamente capacitado para dar respuesta a sus dudas o inquietudes.					
16	El personal de la institución muestra solución hacia sus dudas o inquietudes					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>						<b>VALORACIÓN</b>
<b>INDICADOR: Atención personalizada</b>						
17	El personal de la institución le ofrece una atención personalizada.					
18	El personal de la institución en situaciones de emergencia le brinda una atención individualizada y discreta.					
<b>INDICADOR: Satisfacción del servicio</b>						
19	El personal del servicio entiende sus necesidades específicas.					
20	Percibe que el personal de la institución toma sinceramente en cuenta sus intereses y necesidades.					

## Anexo 5. Certificados de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión municipal y Calidad del Servicio en el Centro de Atención del Adulto Mayor, Distrito Los Olivos, 2021”

*Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión Municipal*

DIMENSIONES / ítems										
Primera Dimensión: Gestión estratégica				Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La Municipalidad de Los Olivos ha cumplido con los objetivos y metas del CIAM como programa social desde su creación	X		X		X				
2	La Municipalidad de Los Olivos cuenta con sus expectativas y sugerencia para el cumplir con sus objetivos y metas en el CIAM	X		X		X				
3	Los equipos administrativos de la Municipalidad de Los Olivos han planificado eficaz y eficientemente el desarrollo de las actividades programadas en el CIAM	X		X		X				
4	La Municipalidad de Los Olivos ha logrado el cambio en la mejora de su calidad de vida a través del CIAM	X		X		X				
5	La Municipalidad de Los Olivos realiza evaluaciones periódicas de las actividades desarrolladas en el CIAM verificando la información que se le brinda.	X		X		X				
Segunda dimensión: Gestión operativa				Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de la Municipalidad de Los Olivos cumple su función para orientarlos de los servicios que brinda el CIAM ha sido efectivo.	X		X		X				
7	La Municipalidad de Los Olivos brinda apoyo inmediato al CIAM cuando se presenta algún problema en el desarrollo de sus actividades	X		X		X				
8	Existe un trabajo de equipo coordinado entre la Municipalidad de Los Olivos y el CIAM	X		X		X				
9	Los servicios brindados han logrado resultados positivos gracias a la coordinación entre el CIAM y la Municipalidad de Los Olivos	X		X		X				
10	Los requisitos solicitados por la Municipalidad de Los Olivos para poder recibir los servicios y beneficios que el CIAM ha sido un procedimiento fácil y simple	X		X		X				
11	Los servicios brindados por la Municipalidad de Los Olivos a través del CIAM ha logrado los resultados esperados.	X		X		X				
Tercera dimensión: Gestión económica				Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La administración de los recursos económicos por parte de la Municipalidad de Los Olivos destinados al CIAM ha logrado los resultados esperados.	X		X		X				
13	El presupuesto que asigna la Municipalidad de Los Olivos al CIAM es suficiente para lograr lo planificado.	X		X		X				
14	Los recursos materiales y económicos asignados de la Municipalidad de Los Olivos hacia el CIAM han sido de los suficientes y de calidad para lograr el desarrollo de sus actividades	X		X		X				

Cuarta dimensión: Gestión social				Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La Municipalidad de Los Olivos recoge sus inquietudes y/o sugerencias para mejorar los servicios que brinda el CIAM	X		X		X		X		
16	La Municipalidad de Los Olivos cuenta con un buzón de sugerencias para recoger sus opiniones referente a los servicios que reciben en el CIAM.	X		X		X		X		
17	La Municipalidad de Los Olivos permite que usted participe a través de sus opiniones en la elaboración y planificación de actividades que se desarrollan en el CIAM.	X		X		X		X		
18	La Municipalidad de Los Olivos ha logrado satisfacer sus necesidades y expectativas a través de los servicios brindados en el CIAM	X		X		X		X		
19	El personal de la Municipalidad de Los Olivos ha cumplido en realizar en la promoción y difusión del servicio que usted recibe en el CIAM	X		X		X		X		
20	La Municipalidad de Los Olivos ha sincerado los resultados obtenidos por los servicios brindados en el CIAM	X		X		X		X		

Nota: Ficha técnica adaptada (2021)

## CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN MUNICIPAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información.**

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [   ]           No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Ulises Córdova García.**

Grado académico del juez validador: **Doctor en Educación.**

Especialidad del validador: **Metodología de la investigación científica.**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **06658910.**

12 de junio del 2021.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
Escuela de Posgrado  
Dr. Ulises Córdova García  
Docente en Investigación

Firma del Juez Validador

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad del servicio

DIMENSIONES / ítems								
Primera Dimensión: TANGIBILIDAD		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las instalaciones físicas de la institución donde se brinda el servicio son adecuadas y atractivas.	X		X		X		
2	Los horarios de atención en el centro son adecuados	X		X		X		
3	Los materiales audiovisuales asociados con el servicio son visualmente atractivos	X		X		X		
Segunda dimensión: FIABILIDAD		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Cuando se presenta un problema, se evidencia el interés por parte del personal de la institución para resolverlo	X		X		X		
5	Los servicios que proporciona la institución se efectúan en el tiempo que se promete hacerlo	X		X		X		
6	Cuando se brinda el servicio en la institución por primera vez se hizo de forma correcta	X		X		X		
7	Se le ha informado sobre los servicios que ofrecen.	X		X		X		
Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal de la institución les ofrece un servicio con prontitud.	X		X		X		
9	El personal de la institución tramita con prontitud su inscripción.	X		X		X		
10	El personal de la institución siempre muestra su interés en ayudarlo.	X		X		X		
11	El personal de la institución informa con anticipación cuando se genera cambios.	X		X		X		
12	El personal de la institución está siempre disponible para atenderlo.	X		X		X		
Cuarta dimensión: SEGURIDAD		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza.	X		X		X		
14	El personal de la institución lo tratan siempre con cortesía.	X		X		X		
15	El personal de la institución está altamente capacitado para dar respuesta a sus dudas o inquietudes.	X		X		X		
16	El personal de la institución muestra solución hacia sus dudas o inquietudes	X		X		X		
Quinta dimensión: EMPATÍA		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal de la institución le ofrece una atención personalizada.	X		X		X		
18	El personal de la institución en situaciones de emergencia le brinda una atención individualizada y discreta.	X		X		X		
19	El personal del servicio entiende sus necesidades específicas.	X		X		X		
20	Percebe que el personal de la institución toma sinceramente en cuenta sus intereses y necesidades.	X		X		X		

Nota: Ficha técnica adaptada (2021)

## CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en la información.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ulises Córdova García.

Grado académico del juez validador: Doctor en Educación.

Especialidad del validador: Metodología de la investigación científica.

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 06658910.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de junio del 2021.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
SEAL DE FIRMAS  
Dr. Ulises Córdova García  
DOCTOR EN EDUCACIÓN

Firma del Juez Validador

**“Gestión municipal y Calidad del Servicio en el Centro de Atención del Adulto Mayor, Distrito Los Olivos, 2021”**

***Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión municipal***

DIMENSIONES / ítems							
Primera Dimensión: Gestión estratégica		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	La Municipalidad de Los Olivos ha cumplido con los objetivos y metas del CIAM como programa social desde su creación	X		X		X	
2	La Municipalidad de Los Olivos cuenta con sus expectativas y sugerencia para el cumplir con sus objetivos y metas en el CIAM	X		X		X	
3	Los equipos administrativos de la Municipalidad de Los Olivos han planificado eficaz y eficientemente el desarrollo de las actividades programadas en el CIAM	X		X		X	
4	La Municipalidad de Los Olivos ha logrado el cambio en la mejora de su calidad de vida a través del CIAM	X		X		X	
5	La Municipalidad de Los Olivos realiza evaluaciones periódicas de las actividades desarrolladas en el CIAM verificando la información que se le brinda.	X		X		X	
Segunda dimensión: Gestión operativa		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
6	El personal de la Municipalidad de Los Olivos cumple su función para orientarlos de los servicios que brinda el CIAM ha sido efectivo.	X		X		X	
7	La Municipalidad de Los Olivos brinda apoyo inmediato al CIAM cuando se presenta algún problema en el desarrollo de sus actividades	X		X		X	
8	Existe un trabajo de equipo coordinado entre la Municipalidad de Los Olivos y el CIAM	X		X		X	
9	Los servicios brindados han logrado resultados positivos gracias a la coordinación entre el CIAM y la Municipalidad de Los Olivos	X		X		X	
10	Los requisitos solicitados por la Municipalidad de Los Olivos para poder recibir los servicios y beneficios que el CIAM ha sido un procedimiento fácil y simple	X		X		X	
11	Los servicios brindados por la Municipalidad de Los Olivos a través del CIAM ha logrado los resultados esperados.	X		X		X	
Tercera dimensión: Gestión económica		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
12	La administración de los recursos económicos por parte de la Municipalidad de Los Olivos destinados al CIAM ha logrado los resultados esperados.	X		X		X	
13	El presupuesto que asigna la Municipalidad de Los Olivos al CIAM es suficiente para lograr lo planificado.	X		X		X	
14	Los recursos materiales y económicos asignados de la Municipalidad de Los Olivos hacia el CIAM han sido de los suficientes y de calidad para lograr el desarrollo de sus actividades	X		X		X	
Cuarta dimensión: Gestión social		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
15	La Municipalidad de Los Olivos recoge sus inquietudes y/o sugerencias para mejorar los servicios que brinda el CIAM	X		X		X	
16	La Municipalidad de Los Olivos cuenta con un buzón de sugerencias para recoger sus opiniones referente a los servicios que reciben en el CIAM.	X		X		X	
17	La Municipalidad de Los Olivos permite que usted participe a través de sus opiniones en la elaboración y planificación de actividades que se desarrollan en el CIAM.	X		X		X	
18	La Municipalidad de Los Olivos ha logrado satisfacer sus necesidades y expectativas a través de los servicios brindados en el CIAM	X		X		X	
19	El personal de la Municipalidad de Los Olivos ha cumplido en realizar en la promoción y difusión del servicio que usted recibe en el CIAM	X		X		X	
20	La Municipalidad de Los Olivos ha sincerado los resultados obtenidos por los servicios brindados en el CIAM	X		X		X	

*Nota: Ficha técnica adaptada (2021)*

## CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN MUNICIPAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_Si hay suficiencia\_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [   ]           No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr: Diomar Hugo Rojas Trujillo.....


Grado académico del juez validador: Doctor.....

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad.....

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 19896604.....

.....22 de Junio del 2021..

Observaciones (precisar si hay suficiencia):\_Si hay suficiencia\_\_\_\_\_

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión  
Firma del Juez Validador

*Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad del servicio*

DIMENSIONES / ítems							
Primera Dimensión: TANGIBILIDAD		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	Las instalaciones físicas de la institución donde se brinda el servicio son adecuadas y atractivas.	X		X		X	
2	Los horarios de atención en el centro son adecuados	X		X		X	
3	Los materiales audiovisuales asociados con el servicio son visualmente atractivos	X		X		X	
Segunda dimensión: FIABILIDAD		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
4	Cuando se presenta un problema, se evidencia el interés por parte del personal de la institución para resolverlo	X		X		X	
5	Los servicios que proporciona la institución se efectúan en el tiempo que se promete hacerlo	X		X		X	
6	Cuando se brinda el servicio en la institución por primera vez se hizo de forma correcta	X		X		X	
7	Se le ha informado sobre los servicios que ofrecen.	X		X		X	
Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
8	El personal de la institución les ofrece un servicio con prontitud.	X		X		X	
9	El personal de la institución tramita con prontitud su inscripción.	X		X		X	
10	El personal de la institución siempre muestra su interés en ayudarlo.	X		X		X	
11	El personal de la institución informa con anticipación cuando se genera cambios.	X		X		X	
12	El personal de la institución está siempre disponible para atenderlo.	X		X		X	
Cuarta dimensión: SEGURIDAD		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
13	El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza.	X		X		X	
14	El personal de la institución lo tratan siempre con cortesía.	X		X		X	
15	El personal de la institución está altamente capacitado para dar respuesta a sus dudas o inquietudes.	X		X		X	
16	El personal de la institución muestra solución hacia sus dudas o inquietudes	X		X		X	
Quinta dimensión: EMPATÍA		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
17	El personal de la institución le ofrece una atención personalizada.	X		X		X	
18	El personal de la institución en situaciones de emergencia le brinda una atención individualizada y discreta.	X		X		X	
19	El personal del servicio entiende sus necesidades específicas.	X		X		X	
20	Percibe que el personal de la institución toma sinceramente en cuenta sus intereses y necesidades.	X		X		X	

*Nota: Ficha técnica adaptada (2021)*





## CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DEL SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr: Diomar Hugo Rojas Trujillo.....

Grado académico del juez validador: Doctor.....


Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad .....

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 19896604.....

.....22 de Junio del 2021.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia \_\_\_\_\_

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Juez Validador


## "Gestión municipal y Calidad del Servicio en el Centro de Atención del Adulto Mayor, Distrito Los Olivos, 2021"

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión municipal

Certificado de validez de contenido de instrumento que mide la variable: Gestión municipal										
DIMENSIONES / ítems										
Primera Dimensión: Gestión estratégica		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias		
		Si	No	Si	No	Si	No			
1	La Municipalidad de Los Olivos ha cumplido con los objetivos y metas del CIAM como programa social desde su creación	X		X		X				
2	La Municipalidad de Los Olivos cuenta con sus expectativas y sugerencia para el cumplir con sus objetivos y metas en el CIAM	X		X		X				
3	Los equipos administrativos de la Municipalidad de Los Olivos han planificado eficaz y eficientemente el desarrollo de las actividades programadas en el CIAM	X		X		X				
4	La Municipalidad de Los Olivos ha logrado el cambio en la mejora de su calidad de vida a través del CIAM	X		X		X				
5	La Municipalidad de Los Olivos realiza evaluaciones periódicas de las actividades desarrolladas en el CIAM verificando la información que se le brinda.	X		X		X				
Segunda dimensión: Gestión operativa		Pxertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias		
		Si	No	Si	No	Si	No			
6	El personal de la Municipalidad de Los Olivos cumple su función para orientarlos de los servicios que brinda el CIAM ha sido efectivo.	X		X		X				
7	La Municipalidad de Los Olivos brinda apoyo inmediato al CIAM cuando se presenta algún problema en el desarrollo de sus actividades	X		X		X				
8	Existe un trabajo de equipo coordinado entre la Municipalidad de Los Olivos y el CIAM	X		X		X				
9	Los servicios brindados han logrado resultados positivos gracias a la coordinación entre el CIAM y la Municipalidad de Los Olivos	X		X		X				
10	Los requisitos solicitados por la Municipalidad de Los Olivos para poder recibir los servicios y beneficios que el CIAM ha sido un procedimiento fácil y simple	X		X		X				
11	Los servicios brindados por la Municipalidad de Los Olivos a través del CIAM ha logrado los resultados esperados.	X		X		X				
Tercera dimensión: Gestión económica		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias		
		Si	No	Si	No	Si	No			
12	La administración de los recursos económicos por parte de la Municipalidad de Los Olivos destinados al CIAM ha logrado los resultados esperados.	X		X		X				
13	El presupuesto que asigna la Municipalidad de Los Olivos al CIAM es suficiente para lograr lo planificado.	X		X		X				
14	Los recursos materiales y económicos asignados de la Municipalidad de Los Olivos hacia el CIAM han sido de los suficientes y de calidad para lograr el desarrollo de sus actividades.	X		X		X				



Cuarta dimensión: Gestión social		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La Municipalidad de Los Olivos recoge sus inquietudes y/o sugerencias para mejorar los servicios que brinda el CIAM	X		X		X		
16	La Municipalidad de Los Olivos cuenta con un buzón de sugerencias para recoger sus opiniones referente a los servicios que reciben en el CIAM.	X		X		X		
17	La Municipalidad de Los Olivos permite que usted participe a través de sus opiniones en la elaboración y planificación de actividades que se desarrollan en el CIAM.	X		X		X		
18	La Municipalidad de Los Olivos ha logrado satisfacer sus necesidades y expectativas a través de los servicios brindados en el CIAM	X		X		X		
19	El personal de la Municipalidad de Los Olivos ha cumplido en realizar en la promoción y difusión del servicio que usted recibe en el CIAM	X		X		X		
20	La Municipalidad de Los Olivos ha sincerado los resultados obtenidos por los servicios brindados en el CIAM	X		X		X		

Nota: Ficha técnica adaptada (2021)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Variable Gestión municipal

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: GUSTAVO ERNESTO ZÁRATE RUIZ

Grado académico del juez validador: MAGISTER – METODOLOGO Y TEMATICO

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Documento Nacional de Identidad (DNI): 09870134.

Los Olivos, 17 de Junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Juez Validador

*Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Calidad del servicio*

DIMENSIONES / ítems							
Primera Dimensión: TANGIBILIDAD		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	Las instalaciones físicas de la institución donde se brinda el servicio son adecuadas y atractivas.	X		X		X	
2	Los horarios de atención en el centro son adecuados	X		X		X	
3	Los materiales audiovisuales asociados con el servicio son visualmente atractivos	X		X		X	
Segunda dimensión: FIABILIDAD		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
4	Cuando se presenta un problema, se evidencia el interés por parte del personal de la institución para resolverlo	X		X		X	
5	Los servicios que proporciona la institución se efectúan en el tiempo que se promete hacerlo	X		X		X	
6	Cuando se brinda el servicio en la institución por primera vez se hizo de forma correcta	X		X		X	
7	Se le ha informado sobre los servicios que ofrecen.	X		X		X	
Tercera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
8	El personal de la institución les ofrece un servicio con prontitud.	X		X		X	
9	El personal de la institución tramita con prontitud su inscripción.	X		X		X	
10	El personal de la institución siempre muestra su interés en ayudarlo.	X		X		X	
11	El personal de la institución informa con anticipación cuando se genera cambios.	X		X		X	
12	El personal de la institución está siempre disponible para atenderlo.	X		X		X	
Cuarta dimensión: SEGURIDAD		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
13	El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza.	X		X		X	
14	El personal de la institución lo tratan siempre con cortesía.	X		X		X	
15	El personal de la institución está altamente capacitado para dar respuesta a sus dudas o inquietudes.	X		X		X	
16	El personal de la institución muestra solución hacia sus dudas o inquietudes	X		X		X	
Quinta dimensión: EMPATÍA		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
17	El personal de la institución le ofrece una atención personalizada.	X		X		X	
18	El personal de la institución en situaciones de emergencia le brinda una atención individualizada y discreta.	X		X		X	
19	El personal del servicio entiende sus necesidades específicas.	X		X		X	
20	Percebe que el personal de la institución toma sinceramente en cuenta sus intereses y necesidades.	X		X		X	

*Nota:* Ficha técnica adaptada (2021)

**CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (Y) CALIDAD DEL SERVICIO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: GUSTAVO ERNESTO ZÁRATE RUIZ

Grado académico del juez validador: MAGISTER – METODOLOGO Y TEMATICO

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Documento Nacional de Identidad (DNI): 09870134.

Los Olivos, 17 de Junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Juez Validador

## Anexo 6. Bases de datos para la confiabilidad

### GESTIÓN MUNICIPAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	2	1
2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	3	2
3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2
4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2
5	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3	4	2	3
8	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	3	5	2	3	4	2	2	4	2	2
9	4	3	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2
10	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
11	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	2	2	2	4	2	2
12	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	4	2	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	1
15	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1
16	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2
17	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	4	3	2
18	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	3	2
19	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
20	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	3	5	2	3	4	2	2	4	2	2

### CALIDAD DEL SERVICIO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3
2	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3
3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2
5	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2
6	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4
7	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
8	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
9	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
11	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
12	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	2	5	5	5	4	3	5	4	2
15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
18	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3
19	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2
20	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3

## Anexo 7. Prueba de confiabilidad

Resultado1 al fa de cronbach.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Fiabilidad  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Escala: ALL VARI  
 Título  
 Resumen de  
 Estadísticas

```

@13.El presupuesto que asigna la Municipalidad de Los Olivos a la CIMA es sufi
@14.Los recursos materiales y económicos asignados de la Municipalidad d
@15.La Municipalidad de Los Olivos recoge sus inquietudes y sugerencias p
@16.La Municipalidad de Los Olivos cuenta con un buzón de sugerencias para
@17.La Municipalidad de Los Olivos permite que usted participe a través de
@18.La Municipalidad de Los Olivos ha logrado satisfacer sus necesidades y
@19.El personal de la Municipalidad de Los Olivos ha cumplido en realizar en
@20.La Municipalidad de Los Olivos ha sincerado los resultados obtenidos p
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos2]

**Escala: Gestión municipal**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
Excluido <sup>a</sup>	0		.0
Total	20	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.921	20

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

17°C 22:51 9/07/2021

Resultado1 al fa de cronbach.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Fiabilidad  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Escala: ALL VARI  
 Título  
 Resumen de  
 Estadísticas

```

@18.El personal de la institución en situaciones de emergencia le brinda u
@19.El personal del servicio atiende sus necesidades específicas
@20.Percibe que el personal de la institución toma sinceramente en cuenta
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos4]

**Escala: Calidad de servicio**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
Excluido <sup>a</sup>	0		.0
Total	20	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.936	20

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos2.  
 DATASET CLOSE ConjuntoDatos3.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

17°C 22:52 9/07/2021

## Anexo 8. Base de datos general

Variable Gestión municipal	Dimensión 1					Dimensión 2						Dimensión 3			Dimensión 4					
	Gestión Estratégica					Gestión Operativa						Gestión Económica			Gestión Social					
Nro. de enc. / preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	2	1
2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	3	2
3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2
4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2
5	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3	4	2	3
8	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	3	5	2	3	4	2	2	4	2	2
9	4	3	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2
10	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
11	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	2	2	2	4	3	2
12	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
14	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	1
15	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1
16	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	2
17	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	4	3	2
18	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	3	2
19	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
20	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	3	5	2	3	4	2	2	4	3	2
21	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	2
22	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1
23	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3	4	3	3
26	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	3	2
27	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
28	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	2	2	2	4	3	2
29	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
31	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1
32	4	4	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2
33	4	3	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2
34	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	3	5	2	3	4	2	2	4	3	2
35	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3	4	3	3
37	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
38	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	2	2	2	4	3	2
39	4	3	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2
40	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
41	4	4	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2

Variable Gestión municipal	Dimensión 1					Dimensión 2						Dimensión 3			Dimensión 4					
	Gestión Estratégica					Gestión Operativa						Gestión Económica			Gestión Social					
Nro. de enc. / preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
42	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2
44	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
45	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
46	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1
47	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	3	2
48	4	4	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2
49	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2
50	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	1
51	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2
53	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	2	2	2	4	3	2
54	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3	4	3	3
55	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	3	5	2	3	4	2	2	4	3	2
56	4	3	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2
57	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
58	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
60	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1
61	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	2
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3	4	3	3
63	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	2
64	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1
65	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
67	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	2	5	3	2
68	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
69	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	2	2	2	4	3	2
70	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
72	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1
73	4	4	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
75	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	3	5	2	3	4	2	2	4	3	2
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2
77	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	2	2	2	4	3	2
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3	4	3	3
79	4	3	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2
80	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
81	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3	4	3	3
84	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1
85	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	2

Variable Gestión municipal	Dimensión 1					Dimensión 2						Dimensión 3			Dimensión 4					
	Gestión Estratégica					Gestión Operativa						Gestión Económica			Gestión Social					
Nro. de enc. / preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
86	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	2
87	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
89	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	4	3	2
90	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	2
91	4	4	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
93	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3	4	3	3
95	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1
96	4	4	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3	4	3	3
99	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
100	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	2	4	3	2
101	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
102	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	2	2	2	4	3	2
103	4	4	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2
104	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	2	1	3	4	3	3
105	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1
106	4	4	3	3	2	4	3	3	4	5	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2
107	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	4	3	2
108	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	1
109	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	1
110	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5

Variable calidad de servicio	Dimensión 1			Dimensión 2				Dimensión 3					Dimensión 4				Dimensión 5			
	Tangibilidad			Fiabilidad				Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatía			
Nro. de enc. / preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3
2	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3
3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4
4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2
5	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2
6	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4
7	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
8	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
9	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
11	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4



Variable calidad de servicio	Dimensión 1			Dimensión 2				Dimensión 3					Dimensión 4				Dimensión 5			
	Tangibilidad			Fiabilidad				Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatía			
Nro. de enc. / preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
12	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	2	5	5	5	4	3	5	4	2
15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
16	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
18	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3
19	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2
20	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3
23	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
26	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
28	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
29	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3
32	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4
33	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4
34	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
35	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3
36	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
38	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
39	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
41	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4
42	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3
43	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4
44	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2
45	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2
46	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3
47	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3
48	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4
49	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2
50	4	4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	2	5	5	5	4	3	5	4	2
51	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2
52	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4
53	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
54	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
55	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3

Variable calidad de servicio	Dimensión 1			Dimensión 2				Dimensión 3					Dimensión 4				Dimensión 5			
	Tangibilidad			Fiabilidad				Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatía			
Nro. de enc. / preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
56	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
58	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
61	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
63	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3
65	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
69	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
70	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3
73	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3
76	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4
77	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
78	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
79	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
81	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
84	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
85	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
90	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2
94	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
95	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3
96	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4
97	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4
98	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2

Variable calidad de servicio	Dimensión 1			Dimensión 2				Dimensión 3					Dimensión 4				Dimensión 5			
	Tangibilidad			Fiabilidad				Capacidad de respuesta					Seguridad				Empatía			
Nro. de enc. / preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
100	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2
102	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
103	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4
104	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3
105	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
106	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
108	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3
109	4	4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	2	5	5	5	4	3	5	4	2
110	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	2
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

## Anexo 9. Prueba de hipótesis

Resultado PARA HIPOTEISIS.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

NONPAR CORR  
/VARIABLES=gestión\_municipal Calidad\_de\_servicio  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

[ConjuntoDatos0]

		gestión_municipal	Calidad_de_servicio
Rho de Spearman	gestión_municipal	1,000	,928**
			,000
	N	112	112
Calidad_de_servicio		,928**	1,000
		,000	
	N	112	112

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

NONPAR CORR  
/VARIABLES=gestión\_municipal Tangibilidad  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Escribe aquí para buscar

17°C 23:00 9/07/2021



The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Processor interface. On the left, a tree view shows the project structure with folders like 'Resultado', 'Registro', 'Correlaciones no paramétricas', 'Título', 'Notas', 'Conjunto de datos', and 'Correlaciones'. The main window shows two output tables.

**Output 1: Correlaciones**

			gestión_muni cipal	Seguridad
Rho de Spearman	gestión_municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	112	112
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	112	112

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Code View:**

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=gestión_municipal Empatía
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

**Output 2: Correlaciones**

			gestión_muni cipal	Empatia
Rho de Spearman	gestión_municipal	Coefficiente de correlación	1,000	,862**



## Anexo 10. Carta de presentación institucional



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 4 de junio de 2021.  
Carta P. 0297-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

DR.  
FELIPE CASTILLO ALFARO  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS  
ABOG.  
JANET VICTORIA ALDANA BOULANGGER  
SUBGERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SALAZAR LUQUE, MARIA DEL CARMEN; identificada con DNI N° 44592673 y con código de matrícula N° 7002361888; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Gestión municipal y calidad de servicio en el Centro Integral del Adulto Mayor, Distrito Los Olivos 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador SALAZAR LUQUE, MARIA DEL CARMEN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
  
Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Anexo 11. Carta de aceptación institucional



*Sub Gerencia de Programas  
Sociales*

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Los Olivos, 15 de junio del 2021

**Señor doctor Carlos Venturo Orbegoso**  
**Jefe de la Escuela de Posgrado**  
**Universidad Cesar Vallejo – Campus Lima Norte**

Presente. -

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de manifestarle que se le brindarán las facilidades del caso a la estudiante Br. María del Carmen Salazar Luque para la aplicación del instrumento del estudio: "Gestión Municipal y Calidad de Servicio en el Centro Integral del Adulto Mayor, Distrito Los Olivos, 2021", siendo esta oficina encargada de la sub gerencia de Programas Sociales y la oficina del Centro Integral del Adulto Mayor de la municipalidad distrital de Los Olivos.

Sin otro particular, aprovecho esta oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



Municipalidad Distrital de Los Olivos  
*[Firma]*  
ABOG. JANET ALDANA BOULANGGER  
SUB-GERENTE DE PROGRAMAS SOCIALES



## **Anexo 12. Reporte del Turnitin**